

VERSIÓN 2.0 / AGOSTO 2024

SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL SUBSECRETARÍA DE HACIENDA

Guía Metodológica del Indicador de Transformación Digital 2024

Índice

I. Antecedentes	2
II. Indicador de Transformación Digital (ITD)	3
III. Alcance y objetivo	5
IV. Requisitos técnicos	6
1. Requisito técnico N°1: define qué se entenderá por procedimiento administrativo	6
2. Requisito técnico N°2: define el CPAT	8
3. Requisito técnico N°3: define qué se entenderá por procedimiento administrativo electrónico	10
4. Requisito técnico N°4: sobre la actualización del CPAT	19
V. ¿Cómo informar las transacciones?	21
VI. Medio de verificación	25
VII. Plan de trabajo 2024	28
1. Lista de distribución y designación de responsables	28
2. Asistencia técnica y acompañamiento	28
3. Material de apoyo	29
4. Hitos de trabajo en plataforma del CPAT	30
VIII. Servicios compartidos provistos por Gobierno Digital	31
IX. Red de expertos 2024	32

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 las y 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

¹ Ver [Ley N° 21.658](#)

² Ver [Ley N° 21.180](#)

³ Ver [Ley N° 19.880](#)

materia 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 de gestión: gestión eficaz, eficiencia institucional y calidad de los servicios proporcionados a las y los usuarios/ciudadanos. Para el año 2024, el indicador transversal de

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

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

$$\frac{\text{Nº total de procedimientos administrativos vigentes en el año 2024, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}}{\text{Nº total de procedimientos administrativos vigentes en el año 2024, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}} \times 100$$

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.

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

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 al soporte electrónico de los procedimientos administrativos.
- 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/as externos/as 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/as externos/as 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 de acuerdo 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 de:

- **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, y 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 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 del indicador de transformación digital.

Complementariamente, recomendamos revisar el documento [Guía rápida del CPAT](#), material de apoyo 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 determinar si ellos corresponden a un:

- **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 públicas, 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 de su mandato institucional. Este subconjunto de procedimientos administrativos abarca aquello que es más representativo del quehacer de la institución de cara a sus usuarios/as externos/as, y considera las acciones que realiza la institución para que los usuarios/as, personas naturales y/o jurídicas, accedan a sus productos y servicios institucionales.

Es importante destacar que esta distinción del procedimiento administrativo es funcional y representa un ejercicio orientado a caracterizar y comprender mejor la naturaleza de la información proporcionada por las instituciones en la herramienta CPAT. Sin embargo, es crucial reforzar que el concepto de procedimiento administrativo es único y está establecido 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 para actualizar la nómina y las características de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones de las instituciones.

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.

Conoce las fechas de actualización de esta herramienta en el punto VI del Plan de Trabajo 2024.

- **Perfiles de acceso:** el CPAT dispondrá de diversos perfiles para que las instituciones y sus equipos puedan trabajar conjuntamente en la identificación y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones. Estos perfiles son:
 - **Perfil Coordinador/a de Transformación Digital:** Designado por cada Jefe/a Superior de Servicio para coordinar al interior de la institución el levantamiento de la nómina de procedimientos administrativos. La o el Coordinador también será responsable de habilitar perfiles de acceso para el resto de los funcionarios/as 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. Este perfil podrá ser otorgado a las jefaturas de otras áreas o divisiones, o a funcionarios/as que apoyen el cumplimiento del indicador, por ejemplo, encargado/a del indicador de Transformación Digital del PMG-MEI del gobierno central, 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 mayo del 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 de la plataforma.

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 presente en simultáneo en el procedimiento administrativo.

¿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 suma al numerador del indicador de transformación digital. Destacar que éste cálculo se efectúa en el CPAT, por lo que la institución deberá disponer de la información necesaria para que la plataforma 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 las seis condiciones copulativas expresadas en sus literales (a, b, c, d, e y 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.

Recordamos que para efectos del indicador de transformación digital, se busca conocer el mecanismo de autenticación dirigido a las personas, en este sentido, los procedimientos administrativos que requieran la autenticación de la o el funcionario, deberán dejar consignada esta información por medio de la pregunta “Mecanismo de autenticación digital para funcionarios”.

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

- Utiliza ClaveÚnica
- Utiliza Clave Tributaria

También cumplirá con este literal si indica la opción “No utiliza mecanismo de autenticación digital” en la pregunta de Mecanismo de autenticación digital para usuarios, sumando al numerador de la fórmula de cálculo.

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 para los usuarios” 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 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, **se 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:

“Sí”. Continúa con las preguntas 2, 3, 4 y 5

- “No”. En dicho caso el procedimiento administrativo sumará 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”, señala 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”. Continúa con la pregunta 2.
- 2. En la pregunta “Medio utilizado para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado” alguna de estas opciones:
 - “No hay interoperabilidad, se intercambia manualmente con la institución”
 - “No hay interoperabilidad, se solicita a sus usuarios(as)”
 - “Hay interoperabilidad electrónica con la institución”. Continúa con la pregunta 3
- 3. En la pregunta “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 “Notificación(es) practicada(s)” responde:
 - “Sí”. Continúa con las preguntas 2 y 3.
 - “No”. No se desplegarán las preguntas 2 y 3, sumando al numerador.
2. En la pregunta “Etapa en la que se practica(n) la(s) notificación(es)” responde al menos una de las opciones disponibles:
 - Inicio
 - Instrucción
 - Término
3. En la pregunta “Medio utilizado para notificar en la etapa de inicio/instrucción/término”, responde para cada una de las etapas que corresponda, una de las opciones disponibles:
 - Notificación electrónica
 - Ambos medios

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

1. En la pregunta “Notificación(es) practicada(s)” responde la opción:

- “Sí”. Continúa con la pregunta 2.
- 2. En la pregunta “Etapa de las notificaciones” responde al menos una de las opciones disponibles:
 - Inicio
 - Instrucción
 - 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 N° 19.880, los órganos de la Administración estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad.

En 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”. Continúa con la pregunta 2 y 3
- 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 digitalización”⁶ responde alguna de estas opciones:

- “Nivel 0”
 “Nivel 1”
 “Nivel 2”
 “Nivel 3”
 “Nivel 4”
 “Nivel 5”. Continúa con la pregunta 2 y 3

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

⁶ Descripción de los niveles de digitalización disponible en [Plantilla guía CPAT.xlsx](#)

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 una de las siguientes opciones:
 - “Expediente electrónico”
 - “Expediente híbrido”⁷

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 una de las siguientes opciones:
 - “Expediente físico”
 - “No genera un expediente”
 - “Expediente electrónico”. Continúa con la pregunta 2
 - “Expediente híbrido”. Continúa con la pregunta 2

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”

⁷ 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).

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 N° 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 N° 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:

1. En la pregunta “Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado” responde alguna de las siguientes opciones:
 - No considera comunicaciones oficiales.
 - Sí, realiza envíos por medio de la plataforma DOC Digital.
 - 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:

1. “Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado” responde alguna de las siguientes opciones:
 - Sí, realiza envíos por medios electrónicos propios
 - 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 según corresponda, en un mes determinado, por canal 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, considerando la emisión del acto administrativo terminal. 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 finalizan por un canal transaccional distinto (por ejemplo, en una sucursal), sean informados por el canal predominante en su 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. Aquellos procedimientos administrativos que hayan comenzado y están en proceso de resolución o tramitación no deberán contabilizarse como transacciones hasta que cuenten con la emisión del acto administrativo terminal, en cuyo caso deberán ser informadas en el mes en que se emita éste.

¿Qué valores se podrán utilizar para informar las transacciones? Las instituciones podrán informar en la plataforma del CPAT números enteros, desde 0 en adelante y 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 y tramitaciones”, 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 de 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 martes 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. ¿Cómo informar las transacciones?

Como hemos revisado previamente, una transacción corresponde a un procedimiento administrativo o a una tramitación finalizada a través de un determinado canal transaccional (presencial, digital, módulo de autoatención y/o telefónico), en un mes particular.

El CPAT solicitará las transacciones de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones registradas por la institución. Lo anterior es independiente de que la fórmula de cálculo del indicador de Transformación Digital se refiera únicamente a los procedimientos administrativos. En este sentido, si no se dispone de la información de transacciones de las otras tramitaciones, se podrá informar con la denominación "sin información" en CPAT

Paso a paso para informar las transacciones en el CPAT

- **Paso 1: Informar canales transaccionales**
Las transacciones se reportan por canal transaccional. Por lo tanto, este flujo comienza revisando los canales transaccionales informados para cada uno de los registros en la nómina. Puedes consultar esta

información en la pregunta "Canal(es) transaccional(es)" del módulo de registro de procedimientos y tramitaciones de CPAT, como se muestra en la imagen a continuación.

19. Canal(es) transaccional(es)

Medio a través del cuál se puede realizar la totalidad del procedimiento administrativo u otras tramitaciones, desde su inicio hasta la entrega de la respuesta final. Para estos canales se solicitarán transacciones.

- Canal digital
- Canal presencial
- Canal telefónico
- Módulos de autoatención

Imagen N°1

Es importante destacar que los canales transaccionales están relacionados con el nivel de digitalización informado para cada registro. Si el procedimiento administrativo u otra tramitación se encuentra en el nivel 3 de digitalización, la plataforma deshabilitará la opción del canal digital. El canal transaccional digital se habilita únicamente para los registros en niveles 4 y 5. Por lo tanto, los registros en niveles 0 a 3 deberán contabilizar sus transacciones en el canal presencial, ya que aún mantienen etapas presenciales que no han sido digitalizadas.

- **Paso 2: Ir al módulo Transacciones**

Las transacciones deberán ser reportadas en el módulo "Transacciones", que se habilitará en el CPAT a partir del mes de octubre. Antes de esa fecha, el módulo permanecerá deshabilitado. Así, en octubre, deberás dirigirte al menú lateral izquierdo de la plataforma, como se muestra en la imagen a continuación, y comenzar a reportar tus transacciones.

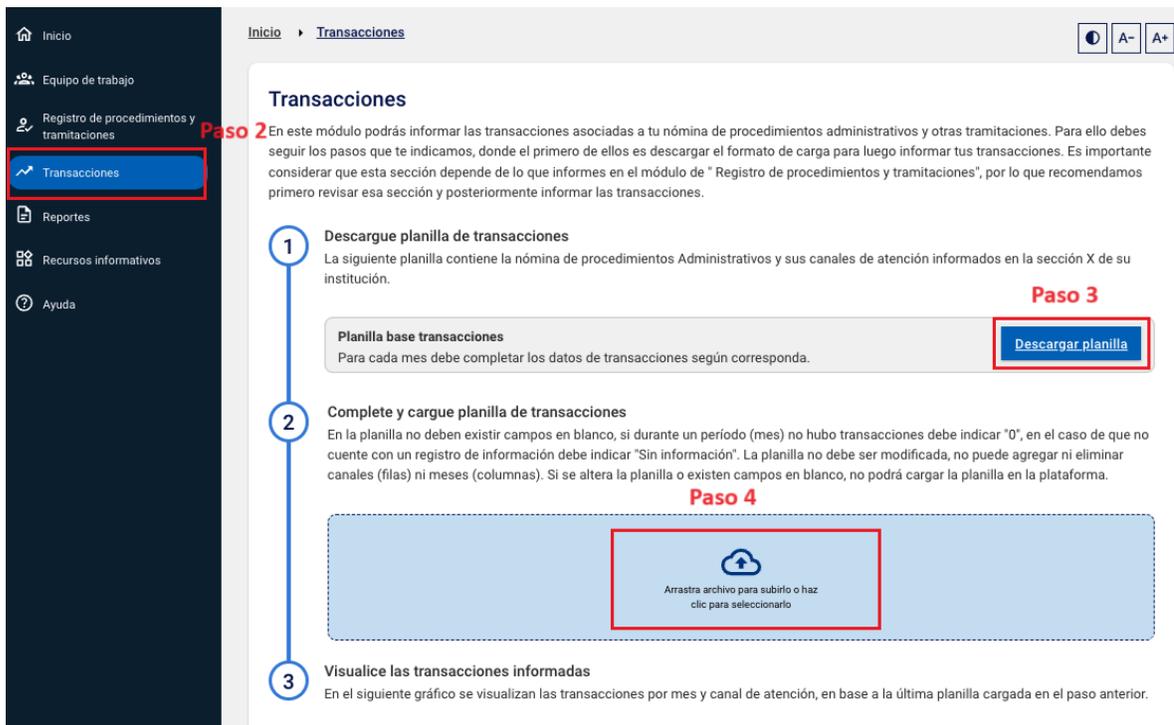


Imagen N° 2

- **Paso 3: Descargar el formato tipo**

En el módulo “Transacciones” encontrarás el botón “Descargar plantilla”, con el cuál podrás descargar una planilla tipo (archivo Excel) para informar las transacciones de la nómina de registros, según se observa en la imagen a continuación:

codigo_procedimiento	nombre_procedimiento	canal	enero	febrero	marzo
PT-INST00001-00001	Solicitud de acceso a la información pública	Canal presencial	1	0	0
PT-INST00001-00001	Solicitud de acceso a la información pública	Canal telefónico	0	0	0
PT-INST00001-00001	Solicitud de acceso a la información pública	Canal digital	3	1	10
PT-INST00001-00001	Solicitud de acceso a la información pública	Módulos de autoatención	sin información	sin información	sin información
PT-INST00001-00002	Licitación pública	Canal digital	0	0	0

Imagen N°3

En las **filas** de dicho archivo encontrarás el listado de todos los registros informados en la plataforma, es decir, todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones identificados con su respectivo código, tanto en estado “completado” como “pendiente”, respecto a los cuales se deberá informar transacciones. Cada registro estará desagregado por canal transaccional, según lo informado en la pregunta revisada en el paso 1.

En las **columnas**, podrás encontrar los meses transcurridos hasta la fecha. Por ejemplo, en la actualización de octubre, podrás visualizar los meses de enero a septiembre, que corresponden a los meses finalizados. La plantilla de transacciones deberá ser completada con el número total de transacciones por mes y canal transaccional. Se considerarán válidos

los valores iguales o mayores a 0 y el valor "sin información", que significa que no se cuenta con esta información para un caso determinado.

- **Paso 4: Adjuntar el formato tipo en plataforma**

Una vez completa la información de transacciones en el archivo descargado, deberás subir la plantilla a la plataforma, donde se indica “Arrastre archivo para subirlo o haz click para seleccionar”.

Destacar que el archivo de transacciones no debe ser modificado: no se deben agregar y/o eliminar filas o columnas, o combinar celdas. Si se necesita modificar la cantidad de canales transaccionales, realiza nuevamente el paso 1, es decir ajusta las respuestas de la pregunta “Canal(es) transaccional(es)” del módulo de registro de procedimientos y tramitaciones de CPAT.

Si al adjuntar la plantilla, la plataforma detecta algún error, se generará una ventana emergente con los errores encontrados, como se observa en la imagen a continuación. Con esta información, podrás corregir la planilla y volver a cargar el archivo.

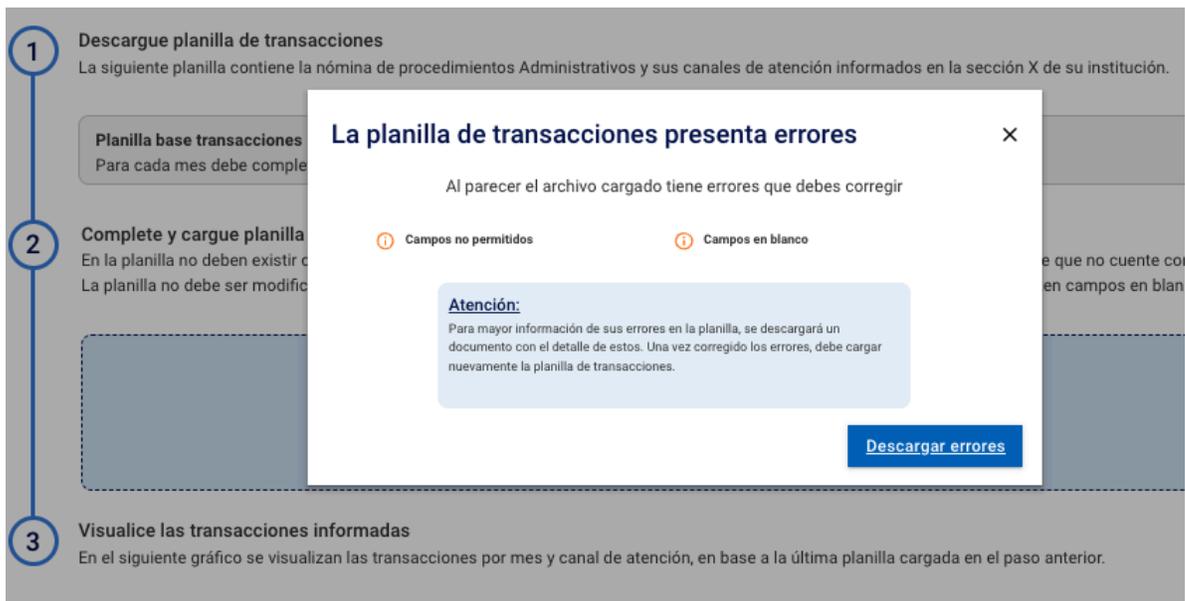


Imagen N°4

- **Paso 5: Revisa la información de transacciones**

Una vez cargada correctamente la información, se visualizará un cuadro de resumen con las transacciones del período correspondiente, como se observa en la imagen a continuación.

1

Descargue planilla de transacciones

La siguiente planilla contiene la nómina de procedimientos Administrativos y sus canales de atención informados en la sección X de su institución.

Planilla base transacciones

Para cada mes debe completar los datos de transacciones según corresponda.

2

Complete y cargue planilla de transacciones

En la planilla no deben existir campos en blanco, si durante un periodo (mes) no hubo transacciones debe indicar "0", en el caso de que no cuente con un registro de información debe La planilla no debe ser modificada, no puede agregar ni eliminar canales (filas) ni meses (columnas). Si se altera la planilla o existen campos en blanco, no podrá cargar la planilla en

transacciones (8).xlsx

3

Visualice las transacciones informadas

En el siguiente gráfico se visualizan las transacciones por mes y canal de atención, en base a la última planilla cargada en el paso anterior.



Imagen N°5

Destacar que cada vez que se adjunte una nueva plantilla en plataforma, la información contenida en ésta se guardará automáticamente, reemplazando la información previa.

● Paso 6: Cerrar el proceso

Una vez actualizada toda la información de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones, con sus respectivas transacciones, se habilitará en el módulo de inicio el botón "Formalizar registro", debiendo el/la Coordinador/a enviar la información de actualización para cerrar el proceso y generar el respectivo medio de verificación.

VI. 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.

Este corresponde a un archivo formato excel, que detalla la nómina de los procedimientos administrativos de la institución, sus atributos de caracterización y sus transacciones.

Este reporte se generará únicamente cuando el Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital cierre el proceso en plataforma, según lo indicado en el

paso 6 revisado previamente. Con esta acción, en el módulo de “Reportes” se habilitará un archivo con el nombre “Consolidado indicador de transformación digital”, como se observa en la imagen a continuación.



Imagen N°6

Es importante destacar que este medio de verificación estará disponible a partir de la actualización de octubre en el CPAT, con el objetivo de que las instituciones se familiaricen con el documento que será utilizado durante el proceso de evaluación del Indicador de Transformación Digital 2024.

- **¿Qué información contiene el medio de verificación del ITD?**

El medio de verificación, es decir, el reporte consolidado del indicador de transformación digital es un archivo excel que se estructura en 4 hojas, que detallan el siguiente contenido:

- **Resumen:** Esta hoja identifica a la institución, al Coordinador/a de Transformación Digital, junto con la fecha en que éste perfil efectúa el cierre del proceso en plataforma del CPAT. Esta hoja también presenta un resumen de los valores efectivos de la fórmula de cálculo, es decir, numerador, denominador y porcentaje de avance de este indicador, como se observa en la imagen a continuación.

Información institucional	
Órgano de la administración del Estado	Secretaría de Gobierno Digital
Objetivo de gestión	Medir correctamente
Coordinador de Transformación Digital	Juan Pérez
Fecha de cierre	29-12-2024 17:39
Valores efectivos	
N° de procedimientos administrativos electrónicos al año t (numerador)	13
N° total de procedimientos administrativos informados en CPAT (denominador)	59
Indicador de Transformación Digital 2024	22,0%

Imagen N°7

- **Nómina:** Esta hoja detalla el listado completo de procedimientos administrativos (de función común y específica) informados por la institución. En cada una de las columnas del medio de verificación se especifica la pregunta que permite evaluar el cumplimiento de cada uno de los literales del requisito técnico número 3.

Código del registro	Tipo de registro	Nombre del registro	Descripción del registro	N° Ley
PT-INST0001-00001	Procedimiento FE	Solicitud de acceso a la información pú	Mediante este	Ley N°20
PT-INST0001-00002	Procedimiento FC	Licitación pública	Procedimiento	Ley N°19

Imagen N°8

- **Interoperabilidad:** Esta hoja entrega información únicamente de los procedimientos administrativos que interoperan electrónicamente, es decir un subconjunto de la nómina completa, que:
 - Responden “Sí” a la pregunta “Datos, documentos (certificados) y/o expedientes en poder de otros órganos de la Administración del Estado”.
 - Informa que “Hay interoperabilidad electrónica con la institución” en la pregunta “Medio utilizado para obtener el dato, documento (certificado) y/o expediente”.

Código del registro	Nombre del registro	Medio utilizado para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado	Indique medio utilizado para interoperar electrónicamente
PT-INST0001-00001	Solicitud de acceso a la inform	Hay interoperabilidad electrónica con la institución	Utiliza Pisee
PT-INST0001-00002	Licitación pública	Hay interoperabilidad electrónica con la institución	Utiliza otros Medios

Imagen N°9

- **Transacciones:** En esta hoja detalla las transacciones informadas en plataforma para todos los procedimientos administrativos de la nómina, desglosada por canal transaccional y mes.

codigo_procedimiento	nombre_procedimiento	canal	enero	febrero	marzo
PT-INST00001-00001	Solicitud de acceso a la información pública	Canal presencial	1	0	0
PT-INST00001-00001	Solicitud de acceso a la información pública	Canal telefónico	0	0	0
PT-INST00001-00001	Solicitud de acceso a la información pública	Canal digital	3	1	10
PT-INST00001-00001	Solicitud de acceso a la información pública	Módulos de autoatención	sin información	sin información	sin información
PT-INST00001-00002	Licitación pública	Canal digital	0	0	0

Imagen N°10

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.

VII. 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 que no sean posibles de abordar por otra vía.
- **Capacitaciones:** Se efectuará los últimos días de mayo⁸, 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.

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

⁸ Jueves 23 y viernes 24 de mayo tuvo lugar la jornada de capacitación sobre el Indicador de Transformación Digital. Actividad cuyo vídeo se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=dAitqoopLoI>

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 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.
- **Desde el 03 de junio y hasta el 31 de julio:** 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.

- **Desde el 01 hasta el 21 de octubre:** 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 por confirmar): las instituciones podrán actualizar las características de sus procedimientos administrativos y reportar la información de transacciones del periodo de medición 2024. **En este periodo no será posible agregar nuevos procedimientos administrativos a la nómina institucional.** Para finalizar se requerirá, 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.

VIII. Servicios compartidos provistos por Gobierno Digital

La Secretaria 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 Tecnicos”, 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 inscríbete 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.

IX. 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”, como se muestra en la siguiente imagen:

**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 Consun ↓

(4) Producto/Plataforma *

CPAT ↓

Motivo de la Solicitud *

Indicador de Transformación ↓

Imagen N°11

