

VERSIÓN 4.0 / enero 2025

» GUÍA RÁPIDA

**Catálogo de**

**Procedimientos**

**Administrativos y**

**otras Tramitaciones**

# Equipo

## Textos técnicos

Macarena Calderón  
Tania Arismendi  
Claudia Troncoso

## Edición

Natalia Pastén

## Diseño editorial

Gloria Rivera

# Contenidos

<b>I. Contexto institucional y normativo</b>	<b>05</b>
<b>II. Conceptos clave</b>	<b>08</b>
1) Conceptos establecidos en la Ley N°19.880	<b>08</b>
a. Acto administrativo	<b>08</b>
b. Procedimiento administrativo	<b>09</b>
c. Etapas del procedimiento administrativo	<b>09</b>
2) Procedimiento administrativo electrónico de acuerdo a la Ley N° 19.880 y sus normas técnicas.	<b>12</b>
<b>III. El Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)</b>	<b>14</b>
1) ¿Cuál es el rol del CPAT?	<b>14</b>
2) ¿Cómo funciona el CPAT?	<b>15</b>
3) ¿Qué módulos dispone la plataforma del CPAT?	<b>17</b>
4) ¿Qué información contiene el CPAT?	<b>18</b>
a. Procedimiento administrativo de función común	<b>18</b>
b. Procedimiento administrativo de función específica	<b>19</b>
c. Otras tramitaciones	<b>20</b>
d. Características de los procedimientos administrativos y tramitaciones	<b>20</b>
e. Transacciones	<b>23</b>
5) ¿Cómo se calcula el soporte electrónico?	<b>24</b>
6) ¿Cómo comenzar a trabajar en el CPAT?	<b>31</b>
<b>IV. Hoja de ruta ¿Hacia dónde avanza el CPAT?</b>	<b>33</b>
<b>V. Material de apoyo</b>	<b>34</b>

# Sobre este documento



El presente documento tiene por objetivo apoyar a las instituciones en el uso de la plataforma del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), en el contexto de la identificación y caracterización de sus procedimientos administrativos y tramitaciones, en el primer caso según lo establecido en la fase de preparación de la Ley de Transformación Digital del Estado.



## ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDA?

A los equipos institucionales vinculados a la implementación de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, encabezados por el Coordinador o la Coordinadora de Transformación Digital, en colaboración con los diversos profesionales y áreas que apoyan este proceso.

Como una mirada panorámica en torno al quehacer institucional, los invitamos a revisar los contenidos de este documento y apoyar la identificación de los procedimientos administrativos y tramitaciones de la institución a la que pertenece.

# I. Contexto institucional y normativo

La transformación digital implica repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus productos y servicios a los ciudadanos, poniendo en el centro las necesidades de las personas por sobre las necesidades burocráticas institucionales. En la práctica, esto significa rediseñar los procesos utilizando 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**<sup>1</sup>, bajo la Coordinación de Modernización del Estado de la Subsecretaría de Hacienda, es 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. Además, la Secretaría de Gobierno Digital es 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, trabajamos en **la implementación de la Ley 21.180, sobre Transformación Digital del Estado**<sup>2</sup>, 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. La digitalización de los procedimientos administrativos busca otorgar mayor certeza, seguridad y celeridad a la entrega de servicios, permitir el desarrollo de políticas públicas y un gobierno basado en datos, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con las personas y entre instituciones.

La implementación de la Ley de Transformación Digital será gradual, conforme a los grupos establecidos en el DFL N°1 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia<sup>3</sup> y de acuerdo a los plazos indicados en la Ley N°21.464<sup>4</sup>, iniciando con una fase de preparación, seguido de la implementación de 6 fases restantes, como se observa en el cuadro resumen a continuación.

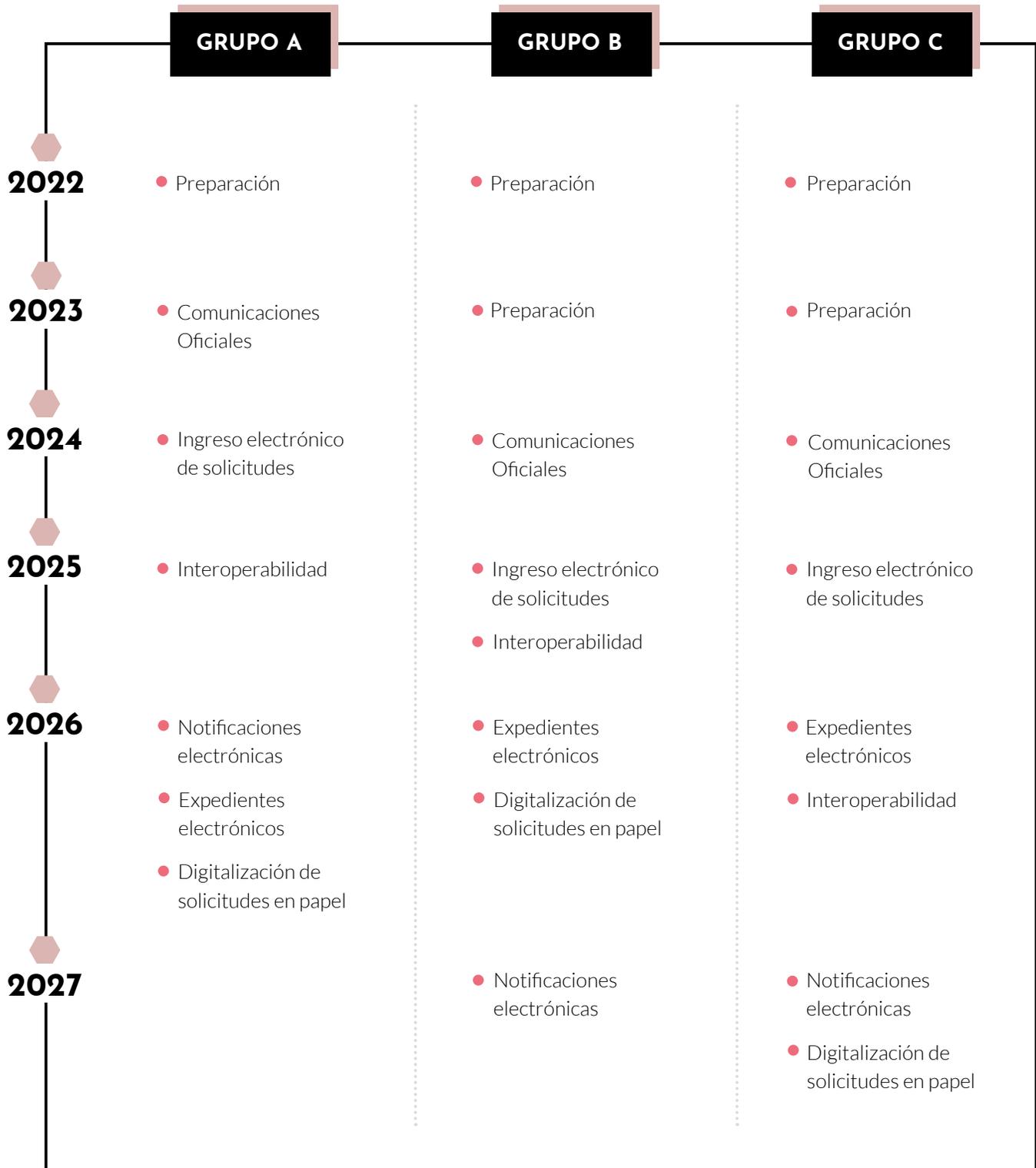
---

1. [Ley N° 21.658](#), que crea la Secretaría de Gobierno Digital en la Subsecretaría de Hacienda.

2. La Ley 21.180 entró en vigencia el 9 de junio del año 2022.

3. [DFL N°1, Decreto de gradualidad de la Ley de Transformación Digital 21.180](#)

4. [Ley 21464](#), modifica diversos cuerpos legales en materia de Transformación Digital del Estado



Siguiendo este mandato, todos los procedimientos administrativos se tramitarán en soporte electrónico al año 2027, siendo necesario para ello comenzar implementando la **fase de preparación**, cuyo objetivo es que las instituciones identifiquen los procedimientos administrativos que derivan de su mandato institucional. Este insumo es necesario para planificar el tránsito al soporte electrónico, estableciendo una línea base y un diagnóstico que permite a las instituciones organizarse, teniendo a la vista los requerimientos exigidos por la Ley de Transformación Digital, en términos de interoperabilidad, notificaciones electrónicas, comunicaciones oficiales, expediente electrónico, soporte electrónico, autenticación, entre otros aspectos relevantes.

En este contexto nace el **Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)**, disponible en el sitio <https://cpat.gob.cl/>, para apoyar la implementación de la Ley de Transformación Digital, específicamente para dar cumplimiento a la fase de preparación y acompañar las fases restantes con una visión integral del universo y características de los procedimientos administrativos que deberán transitar al soporte electrónico. También se recopilan en esta herramienta otras tramitaciones, que no son procedimientos administrativos en sí mismos, sin embargo, evidencian servicios relevantes y estratégicos de cara a las personas usuarias.

## II. Conceptos clave

### 1) Conceptos establecidos en la Ley N°19.880

La Ley de Transformación Digital modifica la Ley N°19.880<sup>5</sup>, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, estableciendo que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley. Originalmente, la Ley N°19.880 del año 2003, introduce una estructura común que orienta el desarrollo de actividades al interior de los órganos de la Administración del Estado, estableciendo, entre otras cosas, cómo inicia, desarrolla y concluye un procedimiento administrativo en cualquiera de los órganos del Estado, en base a conceptos y principios de uso transversal.

A continuación, revisaremos los principales conceptos establecidos en la Ley N°19.880, esenciales para la identificación y caracterización de los procedimientos administrativos realizados por los órganos de la Administración del Estado.

#### a. Acto administrativo

La Ley N°19.880, en su artículo 3º, define acto administrativo 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”. Los actos administrativos pueden adoptar la forma de:

- **Decretos supremos:** Orden escrita que dicta el Presidente de la República o un ministro “Por orden del Presidente de la República” sobre asuntos propios de su competencia.
- **Resoluciones:** Actos de análoga naturaleza que dictan las autoridades administrativas dotadas de poder de decisión.
- Dictámenes o declaraciones de juicio, constancia o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias.

Además, la jurisprudencia de la Corte Suprema ha establecido que en esta materia debe utilizarse una interpretación extensiva, según la cual los actos administrativos son “decisiones escritas que adopte la Administración en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, no estando restringido tal concepto sólo a decretos supremos y resoluciones” (Corte Suprema, 5 de agosto de 2020, causa rol N° 8857-2019). Conforme a lo anterior, **un oficio ordinario e incluso un correo electrónico podrían ser considerados actos administrativos.**

---

5. Ver [Ley N°19.880](#)

## b. Procedimiento administrativo

El artículo 18 de la Ley N° 19.880 define procedimiento administrativo 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”.

Es importante destacar que, como señala el artículo 18 de la Ley N°19.880, todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente electrónico, el cual debe considerar:

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

## c. Etapas del procedimiento administrativo

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

**Etapas de inicio:** Respecto del inicio de los procedimientos administrativos, en su artículo 28 y siguientes, expone que los procedimientos administrativos podrán **iniciar de oficio** o a **solicitud de la persona interesada**, según sea el caso.

- **Inicio de oficio**<sup>6</sup> Corresponde a aquellos procedimientos iniciados a partir de la propia iniciativa de un órgano de la administración del Estado. La iniciación de oficio es resorte y decisión exclusiva del propio órgano competente. Este procedimiento se puede originar como consecuencia de:

---

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

- **Una orden superior:**

En este caso, una orden superior de una autoridad investida, que dispone dentro de sus competencias que un funcionario jerárquicamente inferior inicie un procedimiento administrativo. Por ejemplo, la orden de un Jefe de servicio que nombra a un funcionario para instruir un sumario disciplinario (Osorio, 2022<sup>7</sup>).

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

En este caso, la solicitud considera la intervención de un órgano que carece de competencia sobre una materia, que envía de inmediato los antecedentes a la autoridad correspondiente según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado. Un ejemplo puede ser cuando se consultan materias laborales a la Contraloría General de la República y esta opta por derivar los antecedentes a la Dirección del Trabajo, institución competente para pronunciarse sobre esa materia (Osorio, 2022<sup>8</sup>).

- **Por denuncia:**

En este caso, la denuncia alude a la solicitud escrita, electrónica u oral realizada por una o más personas naturales o jurídicas privadas o de derecho público que dan a conocer hechos u omisiones que eventualmente constituyen materias de competencias de la autoridad (Osorio, 2022<sup>9</sup>).

- **Inicio a solicitud de parte:** Corresponden a aquellos procedimientos administrativos que son solicitados por una parte interesada, cuya solicitud determina en principio y por sí misma el origen del procedimiento administrativo, estando obligada la Administración a dictar una resolución expresa (respuesta) sobre la misma.

La solicitud que da origen al procedimiento administrativo debe considerar una serie de requisitos formales que identifican al interesado y su petición, los cuales consideran los siguientes aspectos, detallados en el artículo 30° de la Ley N° 19.880:

- Nombre y apellidos del interesado y/o apoderado, según corresponda.
- Medio electrónico por el cual se realizarán las notificaciones que correspondan.
- Hechos, razones y peticiones en qué consiste la solicitud.
- Lugar y fecha.
- Firma del solicitante o acreditación de autenticidad de su voluntad.
- Órgano administrativo al que se dirige.
- Manifestación si se autoriza al órgano que tuviera en su poder documentos o información que contengan datos de carácter sensible del interesado, para que estos sean remitidos por medios electrónicos

7. Osorio, Cristóbal (2022). Derecho administrativo. Tomo III Procedimiento Administrativo.

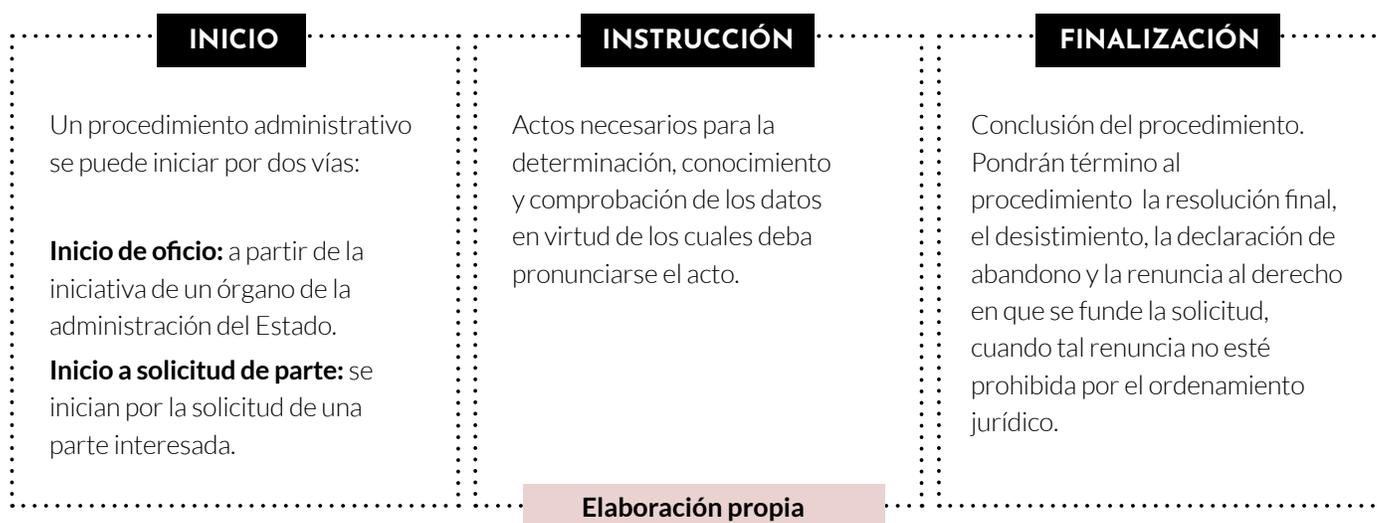
8. Ídem

9. Ídem

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

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

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



## 2) Procedimiento administrativo electrónico de acuerdo a la Ley N° 19.880 y sus normas técnicas.

La Ley de Transformación Digital, que modifica la Ley N°19.880<sup>10</sup>, establece que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales. Para dar cumplimiento a este mandato, es indispensable considerar los estándares introducidos por seis normas técnicas, detallados a continuación:

○ **Norma Técnica de Autenticación:** cuyo objeto es establecer la forma en que los órganos de la Administración del Estado deben implementar y/o integrar el o los mecanismos oficiales de autenticación en sus plataformas electrónicas institucionales, con el propósito de validar, con un nivel de confianza determinado, los datos de identidad de quienes accedan a las plataformas que soportan procedimientos administrativos y sus procesos relacionados.

○ **Norma Técnica de Interoperabilidad:** cuyo objeto es definir los estándares, protocolos y herramientas para que los órganos de la Administración del Estado interoperen datos, documentos y expedientes electrónicos.

○ **Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado:** cuyo objeto es describir la forma en que los órganos de la Administración del Estado deben mitigar la obsolescencia tecnológica, mantener la continuidad operacional, establecer y medir niveles óptimos de servicio, aumentar la resiliencia tecnológica, brindar medios de soporte, entregar información de los términos y condiciones de uso y monitorear el óptimo estado del funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan o se relacionan con procedimientos administrativos.

○ **Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Procedimientos Administrativos:** cuyo objeto es definir los estándares, formatos, metadatos, registros de trazabilidad, fases y procesos que deben cumplir los órganos de la Administración del Estado para administrar y gestionar los documentos y expedientes electrónicos que obren en su poder a raíz de la tramitación de un procedimiento administrativo.

---

10. Ver [Ley N°19.880](#)

○ **Norma Técnica de Notificaciones:** cuyo objeto es detallar el funcionamiento de la Plataforma de Notificaciones, así como establecer la forma en que los órganos de la Administración del Estado deben, en sus procedimientos administrativos, practicar notificaciones por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único, dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, según lo señala el artículo 46 de la ley No 19.880, en adelante “Registro de Domicilios Digitales Únicos” o “Registro de DDU”.

○ **Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:** cuyo objeto es definir los estándares y establecer las directrices técnicas sobre seguridad de la información y ciberseguridad, que deben cumplir los órganos de la Administración del Estado para resguardar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información y la infraestructura informática, de las plataformas electrónicas que sustentan sus procedimientos administrativos.

# III. El Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)

## 1) ¿Cuál es el rol del CPAT?

El **Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)**, disponible en el sitio <https://cpat.gob.cl/>, es una herramienta que apoya la implementación de la Ley N° 21.180 y que permite dar cumplimiento a la fase de preparación, la cual tiene por objetivo que los órganos de la Administración del Estado identifiquen y caractericen sus procedimientos administrativos. En adelante, el CPAT acompaña las siguientes fases de implementación, aportando una visión integral del universo y características de los procedimientos administrativos que deberán transitar al soporte electrónico, identificando también otras tramitaciones que son relevantes en las diversas instituciones.

El CPAT convoca a todos los órganos de la Administración del Estado, y reúne información de todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del quehacer institucional. Esto lo posiciona como la **herramienta oficial de identificación y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado**, que permite dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, recopilando información estratégica para la toma de decisiones en la materia.

En este contexto, el CPAT es un instrumento **estratégico** para el **ecosistema de transformación digital**:

- Como herramienta de apoyo a la fase de preparación de la Ley de Transformación Digital, permite visualizar y monitorear a nivel agregado y por institución el grado de avance de los procedimientos administrativos al soporte electrónico.
- Como pieza clave en el ecosistema de servicios compartidos provistos por la Secretaría de Gobierno Digital, otorga una codificación única y estandarizada a los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del conjunto de órganos de la Administración del Estado.
- Como activo de información, consolida información estandarizada de caracterización y demanda de los procedimientos administrativos y tramitaciones, insumo clave para apoyar decisiones de implementación asociadas a la Ley de Transformación Digital, y el desarrollo de lineamientos y políticas en materia de gobierno digital.
- Brinda continuidad a las políticas de digitalización, permitiendo visualizar el avance de las instituciones a lo largo del tiempo.

## 2) ¿Cómo funciona el CPAT?

El Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT) permite individualizar y caracterizar registros de diversa naturaleza, sean estos procedimientos administrativos o tramitaciones, los que en conjunto conforman la **nómina institucional**. Esta herramienta cuenta con diferentes funcionalidades que permiten a sus usuarios y usuarias trabajar de manera simultánea para construir y mantener actualizada la información de su institución. Entre sus principales características, destacan:

- **Actualizaciones periódicas:** El CPAT es una herramienta viva y dinámica, que se ajusta constantemente a la realidad de las instituciones. Por ello, esta herramienta habilita periódicamente instancias para que las instituciones puedan actualizar su información, procurando que siempre sea representativa de su estado actual. Las instancias de actualización pueden focalizarse en grupos de instituciones con objetivos diferenciados, por ejemplo, periodos específicos dirigidos a las municipalidades y otros exclusivos para instituciones de nivel central, según se requiera.

- **Perfiles de acceso:** El CPAT es una herramienta colaborativa, que recoge y concentra la información de diversas áreas de una misma institución. Por ello, brinda a las instituciones diversos perfiles para que todos los involucrados en este proceso puedan trabajar conjuntamente, los que podrán ingresar autenticándose con su ClaveÚnica. Los perfiles disponibles son los siguientes:

### 01. Perfil Coordinador/a de Transformación Digital - CTD<sup>11</sup>

**(Máximo 1 por institución)**

Este perfil es precargado por la Secretaría de Gobierno Digital, con los datos informados por la institución a la Red de Coordinadores de Transformación Digital. Este perfil podrá crear y actualizar los perfiles de acceso para las personas funcionarias de su institución en todo momento. Una vez que la Jefatura de servicio valide la línea base (primera nómina institucional), será responsable de validar todos los cambios futuros, para mantener actualizada la información. Es necesario destacar que el perfil CTD solo podrá ser asignado al funcionario/a titular de este rol. En caso de que el CTD subrogante desee ingresar a la plataforma, deberá solicitar al CTD titular la creación de un perfil editor o invitado institucional.

---

11. En el caso de requerir mayor información sobre el rol del Coordinador de Transformación Digital puede contactar a la [mesa de servicios](#) indicando el producto "Red de Coordinadores de TD"

## 02. Perfil Autoridad institucional

### (Máximo 1 por institución)

Perfil destinado a la Jefatura de servicio (por ejemplo, Gobernador/a, Superintendente/a, Subsecretario/a, Alcalde/sa, Rector/a o su equivalente funcional). Será responsable de validar la primera nómina institucional, que constituye la línea base y diagnóstico inicial de la institución. Este perfil podrá visualizar y editar la información del CPAT en todas las actualizaciones periódicas.

## 03. Perfil Editor

### (Sin límite por institución)

Apoya en la actualización constante de la nómina institucional, caracterización y sus transacciones. Podrá otorgarse a las jefaturas de otras áreas, o a funcionarios que apoyen el cumplimiento de esta tarea (por ejemplo, representantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, representante ministerial, entre otros).

## 04. Perfil Invitado institucional

### (Sin límite por institución)

Podrá visualizar lo informado por su institución al interior de la plataforma CPAT, sin posibilidad de editar ninguno de los módulos del CPAT.

- **Validación de la información:** El CPAT centraliza información de diversas instituciones, información que debe reflejar la realidad de cada institución. Para garantizar el alineamiento interno, la primera nómina institucional será validada por el perfil Autoridad Institucional (Jefatura de servicio). Posteriormente, será responsabilidad del Coordinador o la Coordinadora de Transformación Digital validar todos los cambios futuros, para mantener actualizada la información.

### 3) ¿Qué módulos dispone la plataforma del CPAT?

La plataforma del CPAT tiene disponible distintos módulos, con funcionalidades diferenciadas:

- **Módulo inicio:** da a conocer las principales instrucciones de uso de la plataforma, junto con las cifras más relevantes de cada institución.
- **Módulo Equipo de trabajo:** permite al Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital (CTD) gestionar a los usuarios que tendrán acceso a esta plataforma. Una vez que el perfil CTD habilite un perfil para la Autoridad Institucional, se desplegarán los siguientes módulos (inicialmente inhabilitados).
- **Módulo Registro de Procedimientos administrativos y otras tramitaciones:** permite al equipo de trabajo informar y caracterizar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones de la institución. En el documento "[Plantilla guía](#)" podrás conocer las preguntas que se desplegarán en este módulo, y que permiten caracterizar los procedimientos administrativos y las tramitaciones.
- **Módulo Transacciones:** permite al equipo de trabajo informar la demanda de sus procedimientos administrativos y otras tramitaciones, de forma mensualizada y por canal transaccional.
- **Módulo Reportes:** permite al equipo de trabajo descargar reportes que dan cuenta de lo informado por su institución.
- **Módulo Recursos informativos:** pone a disposición de las instituciones documentos de interés asociados al proyecto CPAT, como el "Manual de usuario/a de la plataforma CPAT", oficios indicando fechas, entre otros insumos. Todos los elementos de este módulo podrán ser descargados en formato PDF.
- **Módulo Ayuda:** concentra las preguntas frecuentes de nuestros usuarios y usuarias, para apoyar el uso de la plataforma del CPAT.

Para conocer en detalle las funcionalidades, el paso a paso para utilizar el CPAT, y los módulos de la plataforma, te recomendamos consultar el [Manual de usuario del CPAT](#), disponible en nuestro Módulo "Recursos informativos".

## 4) ¿Qué información contiene el CPAT?

El Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT) no solo permite individualizar registros de diversa naturaleza, sean estos procedimientos administrativos o tramitaciones, también permite **caracterizar los registros** de cada institución en diversas temáticas asociadas a la implementación de la Ley de Transformación Digital, como por ejemplo, marco normativo, usuarios/as, soporte electrónico, entre otros aspectos individualizados en los siguientes párrafos.

Para comenzar la caracterización, la institución debe definir el tipo de registro que desea crear. El CPAT distinguirá entre **tres tipos de registros**, siempre teniendo a la vista el concepto de procedimiento administrativo establecido en la Ley N° 19.880:

### a. Procedimiento administrativo de función común

Como enfatiza Barros (2000)<sup>12</sup>, algunos procesos se repiten entre diferentes organizaciones, indistintamente de su naturaleza, las cuales comparten una arquitectura o estructura común. Siguiendo esta premisa, se observa que existen **funciones** dentro de la Administración del Estado que son **comunes a todos los órganos** que la conforman, funciones necesarias para su gestión y operación, en áreas tales como gestión de personas, gestión financiera, administración, bienes y servicios, compras públicas, auditoría, entre otras áreas estratégicas para la operación y funcionamiento del organismo.

Para efectos de clasificar funcionalmente los procedimientos administrativos, se entenderá que un procedimiento administrativo es de función común cuando se desprende de funciones comunes a los órganos de la administración del Estado, tales como:

- **Compras públicas:** procedimientos administrativos sujetos a la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos administrativos de suministros y prestación de servicios. Un ejemplo de ello es la “Licitación Pública”, procedimiento administrativo regulado en la Ley N°19.886 y el Decreto 250.
- **Gestión de personas:** procedimientos administrativos asociados a las contrataciones de personal, evaluaciones de desempeño, entre otros, por ejemplo aquellos que se desprenden de la Ley N°18.834 que aprueba Estatuto Administrativo o bien, Ley N°18.883 que aprueba Estatuto administrativo para funcionarios municipales.

---

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

- **Formulación y ejecución presupuestaria:** Procedimientos administrativos asociados al proceso de formulación y ejecución del ciclo presupuestario.
- **Auditorías:** Procedimientos administrativos asociados a la gestión del riesgo y a la mejora de procesos al interior de la organización.

Se debe destacar que las áreas descritas no son en sí mismas procedimientos administrativos, sino que de ellas, como áreas comunes a los órganos de la administración del Estado, se desprenden uno o más procedimientos administrativos.

En general, estos procedimientos administrativos, al desprenderse de áreas internas de gestión, se asocian a actividades internas de la institución, regularmente no dirigidos directamente a la ciudadanía o usuarios/as externos/as.

#### **b. Procedimiento administrativo de función específica**

Teniendo a la vista el concepto de procedimiento administrativo establecido en la Ley N° 19.880, para efectos de esta clasificación funcional se entenderá que un procedimiento administrativo deriva de una función específica cuando se desprende de funciones propias y particulares del órgano, que se derivan del cumplimiento de su mandato institucional.

Estos procedimientos administrativos abarcan aquello que es más representativo del quehacer de la institución de cara las personas y considera las acciones que realiza la institución para que las y los usuarios, personas naturales y/o jurídicas, accedan a sus productos institucionales.

Para apoyar la identificación de los procedimientos administrativos de función específica, resulta de utilidad comenzar identificando los bienes y servicios provistos a los ciudadanos y/o usuarios, plasmados en la definiciones estratégicas<sup>13</sup> que elaboran las instituciones, los cuales requieren de uno o más procedimientos administrativos para ser provistos a los usuarios finales de la institución. De acuerdo a la definición entregada por DIPRES “estos bienes y/o servicios pueden corresponder a una definición agregada de servicios, prestaciones o programas (por ejemplo, subsidios, prestaciones médicas, entre otros) que la institución ofrece a través de su oferta programática. Además, deben ser “finales”, en términos de estar dirigidos directamente a los ciudadanos o usuarios externos al final de la cadena de provisión. Corresponde a aquello que efectivamente reciben los usuarios de la institución o lo que ellos pueden requerir y demandar del Servicio” (DIPRES: 2024)

---

13. Para mayor información puede consultar el Marco metodológico, formulación de definiciones estratégicas e indicadores estratégicos de desempeño, DIPRES 2024 [https://www.dipres.gob.cl/598/articles-3666\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.dipres.gob.cl/598/articles-3666_doc_pdf.pdf)

Un ejemplo de este tipo de procedimiento administrativo sería la “Postulación al fondo concursable”, el cual se desprende de una actividad propia del servicio y de su quehacer institucional, o bien, la entrega de un subsidio propio del giro institucional.

### c. Otras tramitaciones

Se consideran otras tramitaciones, 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.

Un ejemplo de estas otras tramitaciones podría ser la “Solicitud de certificado de nacimiento”, “Agendamiento”, “Inscripción a cursos”, entre otros.

### d. Características de los procedimientos administrativos y tramitaciones

Una vez que la institución **defina el tipo de registro**, podrá continuar caracterizando el procedimiento administrativo o tramitación (según corresponda) en diversas temáticas. Cada temática se aborda en una sección dentro del formulario de caracterización, siguiendo la estructura indicada a continuación:

Sección: Identificación	
Preguntas:	Nombre (campo de texto libre)
	Descripción (campo de texto libre)
	Área responsable (selección única)
	Cargo del o la responsable (campo de texto libre)
	Acto de inicio (campo de texto libre)
	Acto de término (campo de texto libre)
	Producto institucional relacionado (selección única)

### Sección: Marco Normativo

**Preguntas:**

Número Ley (campo de texto libre)

URL de la Ley en Ley Chile  
(Biblioteca del Congreso Nacional de Chile)  
(campo de texto libre)

Otras fuentes normativas (selección única)

### Sección: Usuarios/as

**Preguntas:**

Pago asociado (selección única)

Tipo de usuario(a) (selección única)

Segmento de usuarios(as) (selección única)

Relación con un programa social (selección única)

Disponibilidad para su realización (selección única)

### Sección: Soporte electrónico

**Preguntas:**

Nivel de digitalización (selección única)

Fecha de digitalización (selección única)

Canal(es) transaccional(es) (selección múltiple)

Tipo de expediente (selección única)

Acceso al expediente electrónico por parte de los(as)  
interesados(as) (selección única)

**Preguntas:**

URL (campo de texto libre)

Ficha ChileAtiende relacionada (selección única)

Número de plataformas electrónicas que intervienen en el soporte electrónico (campo de texto libre)

Alcance de las plataformas electrónicas que soportan el registro (selección única)

Plataforma o sistema utilizado para la digitalización (selección múltiple)

**Sección: Identidad digital**

**Preguntas:**

Mecanismo de autenticación digital para los usuarios (selección múltiple)

Mecanismo de autenticación digital para funcionarios (selección única)

Firma electrónica Avanzada (selección única)

**Sección: Notificaciones**

**Preguntas:**

Notificación(es) practicada(s) (selección única)

Etapa en la que se practica(n) la(s) notificación(es) (Inicio - Instrucción - Finalización) (selección múltiple)

Medio utilizado para notificar en cada etapa (selección única)

## Sección: datos y documentos (interoperabilidad)

### Preguntas:

Dato, documentos(certificados) y/o expedientes en poder de otros órganos de la Administración del Estado (selección única)

Medio utilizado para obtener el dato, documento (certificado) y/o expediente (selección única)

Indique medio utilizado para interoperar electrónicamente (selección única)

Identifique la institución con la que interopera el dato, documento (certificado) y/o expediente (selección única)

Indique el nombre del dato o set de datos (campo de texto libre)

Documento(s) notarial(es) (selección única)

Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado (selección única)

Para que el Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones disponga en todo momento de información valiosa y actualizada, es fundamental que la información reportada por las instituciones sea representativa del quehacer institucional y se encuentre actualizada.

### e. Transacciones

Para fortalecer y complementar la información disponible en el CPAT, se agrega a esta herramienta un módulo destinado a recopilar la información de transacciones.

Una **transacción** corresponde a un procedimiento administrativo o una tramitación que ha finalizado en un mes y por un canal transaccional determinado. Esta información permite conocer la demanda que concentran las instituciones en ciertos servicios y los canales preferidos por las personas para relacionarse con ellas.

La transacción **siempre se contabiliza en el mes en el cuál finaliza** (por ejemplo, enero 2025), indistintamente de cuando inicia (por ejemplo, 2024 o en años anteriores). Por ello, es indispensable para efectos de contabilizar las transacciones, identificar cómo finaliza el procedimiento administrativo o la tramitación, según corresponda. En el caso de los procedimientos administrativos, siguiendo lo establecido por la Ley N° 19.880, este finaliza cuando se produce el acto administrativo terminal. 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. Este acto administrativo terminal puede corresponder a decretos supremos, resoluciones, dictámenes, incluso oficios y correos electrónicos.

La transacción **siempre se informa por canal transaccional**, el que corresponde al medio que permite tramitar el procedimiento administrativo o tramitación de inicio a fin. El canal transaccional será informado por la propia institución, quien podrá seleccionar para cada caso una o más de las opciones descritas a continuación:

- **Digital** (correo electrónico, redes sociales, aplicaciones, sucursal virtual, chat o chatbot, videollamadas, entre otros).
- **Presencial** (sucursales, correo postal, oficinas en terreno, totems, módulos de autoatención, entre otras).
- **Telefónico** (mesa de ayuda telefónica, sms, entre otros).

Para informar sus transacciones, **las instituciones podrán utilizar los siguientes valores:**

- Números enteros, desde 0 en adelante.
- En aquellos meses en que la institución no pueda determinar el número de transacciones, podrá informar utilizando la denominación “sin información”.

## 5) ¿Cómo se calcula el soporte electrónico?

El Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), como herramienta de apoyo a la implementación de la Ley de Transformación Digital, permitirá visualizar y monitorear a nivel agregado y por institución el grado de **avance** de los procedimientos administrativos y tramitaciones al **soporte electrónico**.

Para dar cumplimiento a este objetivo, el CPAT toma como referencia lo establecido en la Ley 19.880 y las 6 Normas Técnicas, detalladas previamente en este documento, las cuales se traducen en preguntas que permiten conocer qué procedimientos administrativos y tramitaciones se acercan al estándar requerido, es decir el soporte electrónico. Sin perjuicio de lo anterior, la implementación de la Ley de Transformación

Digital considera otros aspectos no consultados por el CPAT, que deben ser implementados para dar cumplimiento integral a este mandato. Conoce aquí qué aspectos se consideran en el CPAT para el **cálculo del soporte electrónico**:

- **Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales:** 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.

El cumplimiento de esta condición será consultada en la siguiente pregunta. Las casillas marcadas con un ticket representan las opciones que dan cumplimiento a lo consultado.

### Sección: Identidad digital

**Pregunta:** Mecanismo de autenticación digital para los usuarios<sup>14</sup>

**Alternativas de respuesta (selección múltiple):**

- No utiliza mecanismo de autenticación digital
- Utiliza ClaveÚnica
- Utiliza Clave Tributaria
- Utiliza un mecanismo de autenticación propio<sup>15</sup>

- **Interoperabilidad para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado:** 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

14. Esta pregunta excluye a las personas funcionarias, que disponen de otra pregunta orientada a conocer cómo se autentican.

15. Al seleccionar exclusivamente esta opción, no se da cumplimiento a la autenticación digital utilizando mecanismos oficiales

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.

Siguiendo lo anterior, 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. De acuerdo a esta norma técnica, 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** 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.

El cumplimiento de esta condición será consultada en las siguientes preguntas, de estructura anidada, lo que implica que si se da respuesta afirmativa a la primera pregunta (pregunta habilitante), se desplegarán otras preguntas anidadas, como se observa en el cuadro a continuación. Las casillas marcadas con un ticket representan las opciones que dan cumplimiento a lo consultado.

**Sección: Datos y documentos requeridos**

**Pregunta habilitante:** Dato, documentos(certificados) y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Sí
- No (esta opción no despliega las preguntas restantes)

.....

**Pregunta:** Medio utilizado para obtener el dato, documento (certificado) y/o expediente

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- No hay interoperabilidad, se solicita a sus usuarios(as)
- No hay interoperabilidad, se intercambia manualmente con la institución
- Hay interoperabilidad electrónica con la institución

**Pregunta habilitante:** Indique medio utilizado para interoperar electrónicamente

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Utiliza la Red de Interoperabilidad del Estado o utiliza su estándar
- Utiliza otros medios

.....  
**Pregunta:** Indique la institución que provee el dato, documento y/o expediente

**Respuesta:** Lista desplegable de instituciones

.....

**Pregunta:** Nombre del dato, documento y/o expediente

**Respuesta:** Campo de texto libre

- **Envío de notificaciones por medios electrónicos:** 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, utilizando para ello la [Plataforma de Notificaciones](#).

El cumplimiento de esta condición será consultada en las siguientes preguntas, de estructura anidada, lo que implica que si se da respuesta afirmativa a la primera pregunta (pregunta habilitante), se desplegarán otras preguntas anidadas, como se observa en el cuadro a continuación. Las casillas marcadas con un ticket representan las opciones que dan cumplimiento a lo consultado.

**Sección: Notificaciones**

**Pregunta habilitante:** Notificaciones practicadas

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Sí
- No (esta opción no despliega las preguntas restantes)

**Pregunta:** Etapas de las notificaciones

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Inicio
- Instrucción
- Término

**Pregunta:** Medio utilizado para notificar en la etapa de inicio y/o instrucción y/o término

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Notificación electrónica
- Notificación física
- Ambos medios

- **Utilizar una o más plataformas electrónicas:** 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.

El cumplimiento de esta condición será consultada en las siguientes preguntas, como se observa en el cuadro a continuación. Las casillas marcadas con un ticket representan las opciones que dan cumplimiento a lo consultado.

### Sección: Soporte electrónico

**Pregunta:** Nivel de digitalización

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Nivel 0
- Nivel 1
- Nivel 2
- Nivel 3
- Nivel 4 (todas las etapas externas son digitales, front office digital)
- Nivel 5 (todas las etapas internas y externas son digitales, front y back office digital)

**Pregunta:** Número de plataformas electrónicas

**Respuesta:** Numérica

**Pregunta:** Alcance de las plataformas electrónicas

**Alternativas de respuesta** (selección única):

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Las plataformas electrónicas soportan todas las etapas de tramitación del procedimiento administrativo u otra tramitación
- Las plataformas electrónicas soportan parcialmente las etapas de tramitación del procedimiento administrativo u otra tramitación

- **Expediente electrónico, que brinda acceso al 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.

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.

El cumplimiento de esta condición será consultada en las siguientes preguntas, de estructura anidada, lo que implica que de la respuesta a la primera pregunta (pregunta habilitante), se desplegarán otras preguntas anidadas, como se observa en el cuadro a continuación. Las casillas marcadas con un ticket representan las opciones que dan cumplimiento a lo consultado.

### Sección: Soporte electrónico

**Pregunta habilitante:** Tipo de expediente

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Expediente con documentos en formato electrónico
- Expediente con documentos en formato físico y electrónico (mixto)
- Expediente con documentos en formato físico
- No tiene un expediente

**Pregunta:** Acceso al expediente electrónico por parte de los(as) interesados(as)

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Sí, los (as) interesados(as) tienen acceso al expediente electrónico
- No, los(as) interesados(as) no tienen acceso al expediente

- **Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado:** 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, que en este caso corresponde a [DocDigital](#), plataforma de comunicaciones oficiales del Estado.

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.

El cumplimiento de esta condición será consultada en las siguientes preguntas, como se observa en el cuadro a continuación:

### Sección: Datos y documentos requeridos

**Pregunta:** Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado

**Alternativas de respuesta** (selección única):

- Sí, realiza envíos por medio de la plataforma DocDigital
- Sí, realiza envíos por medios electrónicos propios
- Sí realiza envíos por medios electrónicos propios y DocDigital
- Sí, realiza envíos por medios físicos
- No considera comunicaciones oficiales

La presencia de estas condiciones, en conjunto, permitirán determinar si un procedimiento administrativo se acerca al estándar introducido por la Ley de Transformación Digital y sus normas técnicas. Sin perjuicio de lo anterior, la implementación de la Ley de Transformación Digital considera otros aspectos no consultados por el CPAT, que deben ser implementados para dar cumplimiento integral a este mandato.

## 6) ¿Cómo comenzar a trabajar en el CPAT?

El Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT), como herramienta que apoya la implementación de la Ley de Transformación Digital, permite centralizar la información y características del universo de procedimientos administrativos y otras tramitaciones existentes en los diversos órganos de la Administración del Estado.

Sin embargo, la tarea de identificar los procedimientos administrativos y tramitaciones usualmente comienza antes de utilizar la plataforma del CPAT, y se asocia a un conjunto de buenas prácticas recopiladas del trabajo con diversas instituciones, que vale la pena destacar:

- **Conformar un equipo representativo del quehacer institucional:** Identificar los procedimientos administrativos y otras tramitaciones requiere de personas y equipos conocedores del quehacer institucional. Esta tarea no debe ser responsabilidad exclusiva del Coordinador o la Coordinadora de Transformación Digital, la mejor forma de cubrir el universo total de procedimientos administrativos y otras tramitaciones es conformar un equipo de trabajo integrado por **representantes de las diferentes áreas de la institución**, que en conjunto podrán construir una **visión integral** de todas las gestiones que efectúa la organización. Si existen estructuras con estas características (por ejemplo, Comités, Consejos u otros), se recomienda aprovechar esta gobernanza para comenzar esta tarea.

- **Revisar el marco normativo:** Los procedimientos administrativos y las tramitaciones se desprenden del **mandato institucional**, plasmado en diversos cuerpos normativos, de diversa jerarquía. Teniendo a la vista el marco normativo aplicable a la institución, es posible visualizar funciones de las que se desprenden procedimientos administrativos y tramitaciones. Por ejemplo, en el caso de las municipalidades, algunos procedimientos administrativos se desprenden de las funciones privativas establecidas en la Ley N°18.695, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- **Utilizar las herramientas de gestión y planificación disponibles (Formulario A1):** Las definiciones estratégicas definidas por la institución, en el marco de la elaboración del formulario A1, en particular la identificación de los productos estratégicos institucionales, pueden servir de insumo para identificar aquellos procedimientos administrativos y tramitaciones dirigidos a los usuarios externos de la institución.
- **Levantamiento de procesos institucional:** Si la institución cuenta con un levantamiento de procesos, puede utilizar esta información como un insumo para levantar la información requerida por el CPAT. Considerar que los procesos usualmente abarcan un conjunto de procedimientos administrativos y otras tramitaciones, y la relación no es uno a uno (un proceso no equivale a un procedimiento administrativo o a una tramitación, y viceversa).

De forma adicional a las buenas prácticas indicadas previamente, para identificar los procedimientos administrativos, se recomienda considerar los siguientes aspectos:

- **Identificar el acto de término:** De acuerdo a la Ley N°19.880, el procedimiento administrativo tiene por finalidad producir un **acto administrativo terminal** (artículo 18). Un acto administrativo corresponde a las **decisiones escritas** que adopte la Administración, 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** (artículo 3). Conocer el acto de término es condición indispensable para la identificación del procedimiento administrativo. Este acto administrativo podría tomar la forma de Decretos Supremos, Resoluciones, Dictámenes e incluso Oficios ordinarios o correos electrónicos, siempre y cuando contenga esa decisión escrita y formal que adopta la Administración, que contiene una declaración de voluntad de la misma.
- **Verificar si existe una sucesión de actos trámite y no sólo un acto trámite:** De acuerdo a la Ley N°19.880, el procedimiento administrativo es una sucesión de actos trámite vinculados entre sí (artículo 18), por tanto, un sólo acto trámite no es suficiente para determinar que nos encontramos frente a un procedimiento administrativo. Por ejemplo, el pago de un servicio corresponde a un acto trámite, que en conjunto con otros actos trámite conforman un procedimiento administrativo.

## IV. Hoja de ruta ¿Hacia dónde avanza el CPAT?

La Ley de Transformación Digital entró en vigencia en junio del año 2022, comenzando su implementación de acuerdo a la gradualidad definida para cada grupo. En este contexto, el Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT) se encuentra disponible para el uso de las instituciones desde noviembre del año 2022.

Desde entonces, el CPAT ha dispuesto de varias instancias de actualización dirigidas a todos los órganos de la Administración del Estado, convocados a seguir la siguiente hoja de ruta:

- **Etapa 1-A (cumplimiento fase preparación grupo A):** Entre junio de 2022 y diciembre de 2023 las instituciones de gobierno central dan cumplimiento a la fase de preparación, informando todos los procedimientos administrativos que efectúan en el marco de su quehacer institucional. Este proceso culmina con la validación de la Jefatura de servicio, quien oficializa la línea base y diagnóstico inicial de su institución.
- **Etapa 1-B (cumplimiento fase preparación grupos B y C):** Entre junio de 2022 y diciembre de 2023 los gobiernos regionales y las municipalidades dan cumplimiento a la fase de preparación, informando todos los procedimientos administrativos que efectúan en el marco de su quehacer institucional. Este proceso culmina con la validación de la Jefatura de servicio, quien oficializa la línea base y diagnóstico inicial de su institución.
- **Etapa 2 (estandarización):** Una vez que las instituciones han identificado sus procedimientos administrativos y también sus tramitaciones (voluntariamente), construyendo una línea base representativa de su quehacer institucional, la siguiente etapa es visualizar a nivel agregado en qué convergen y en qué divergen las instituciones. Los órganos de la Administración del Estado son heterogéneos en cuanto a su mandato institucional, sin embargo, hay funciones comunes entre ellos. Con la información provista por las instituciones que han dado cumplimiento a la fase de preparación, como Gobierno Digital avanzaremos desde 2025 en adelante en la identificación de los procedimientos administrativos que son comunes a los órganos de la Administración del Estado.

- **Etapas 3 (mejora continua):** Cuando se logre establecer una nómina estandarizada de procedimientos administrativos, tomando como insumo la información provista por las instituciones, la siguiente etapa consiste en la revisión y ajuste de la nómina institucional por parte de las instituciones, tomando como referencia la información proporcionada por Gobierno Digital.
- **Transversal a todas las etapas (seguimiento al avance en digitalización):** En todo momento, el CPAT será actualizado por las instituciones para informar el avance al soporte electrónico, en la medida que dan cumplimiento a todas las fases asociadas a la implementación de la Ley de Transformación Digital.

## V. Material de apoyo

Para apoyar a las instituciones en la identificación y caracterización de sus procedimientos administrativos y otras tramitaciones, así como en el uso de la plataforma del CPAT, Gobierno Digital ha dispuesto de los siguientes recursos informativos:

- **Manual de usuarios/as de la Plataforma del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones:** contiene la información necesaria para utilizar la plataforma del CPAT, detallando el paso a paso para utilizar esta herramienta y las principales funcionalidades según el perfil utilizado por el usuario o usuaria.
- **Plantilla guía del CPAT:** detalla las preguntas de caracterización que se desplegarán en la plataforma de reporte del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), para compartir entre los equipos y comenzar a recopilar la información necesaria para posteriormente utilizar la plataforma del CPAT.
- **Consolidado de procedimientos administrativos y tramitaciones:** individualiza los registros informados por las instituciones que han dado cumplimiento a la fase de preparación, del nivel central y municipal. Este insumo se encuentra publicado en el módulo “Recursos informativos”, y sirve de referencia para las instituciones que recién comienzan este proceso y desean conocer el levantamiento efectuado por sus pares.

## ¿Tienes dudas?

En el sitio de [Gobierno Digital](#) podrás encontrar toda la información necesaria para apoyar a la institución a la que perteneces en su proceso de transformación digital.

En caso de dudas con el uso del Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT), ponte en contacto con el equipo enviando un ticket a la [Mesa de Servicios de Gobierno Digital](#). Sigue este paso a paso:

- Individualiza la institución a la que perteneces.
- Selecciona como producto/plataforma la opción “CPAT”
- Selecciona como motivo de la solicitud la opción “Uso plataforma CPAT”
- Agrega todos los antecedentes necesarios para dar respuesta a la solicitud.

Utilizar la mesa de servicios nos permite cuantificar y tipificar las consultas que nos remiten las instituciones, para generar más y mejor material de apoyo. También permite a las instituciones realizar un seguimiento del avance de su solicitud, a través del número de ticket.

 SECRETARÍA  
**gob digital**



Visita [www.digital.gob.cl](http://www.digital.gob.cl)