

Sistema de Transformación Digital (PMG-MEI)

Capacitación

Catálogo de Procedimientos
Administrativos y Tramitaciones CPAT

30 de abril del 2026

Contenidos

01

Contexto STD

02

Catálogo de Procedimientos
Administrativos y Tramitaciones CPAT

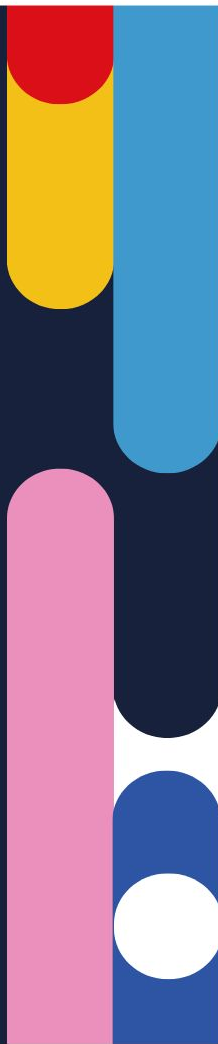
03

Criterios del soporte electrónico



01

Contexto Sistema de transformación digital



Sistema de Transformación Digital: Etapas sucesivas y acumulativas

Etapa 1 (2026)

Gobernanza y diagnóstico institucional:

Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.

Etapa 2 (2026)

Elaboración del Plan de Transformación Digital:

Objetivo: Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional.

Etapa 3 (2026)

Implementación del Plan de Transformación Digital:

Objetivo: Implementar el Plan de Transformación Digital y difundir las iniciativas en curso.

Etapa 4

Evaluación de la implementación del Plan de TD

Objetivo: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo a los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del Plan de Transformación Digital.

Etapa, Objetivos y Requisitos Técnicos



Etapa 1		Etapa 2	Etapa 3
Objetivo 1 Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del STD	Objetivo 2 Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	Objetivo 1 Elaborar y difundir el Plan de transformación digital Institucional.	Objetivo 1 Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas
RT 1: Conformación del Comité de CS, EU y TD.	RT 1: Diagnóstico institucional bajo los lineamientos de la SGD, con su OTF.	RT 1: El plan de TD cuenta con la OTF de Gobierno Digital, formalizado por la JS.	RT 1: Implementación del plan de transformación digital e informar avances
	RT 2: Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)	RT 2: Horizonte de trabajo y contenidos mínimos del plan de TD	RT 2: Difusión de las iniciativas implementadas y en proceso de implementación entre su personal
	RT 3: Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales	RT 3: Difusión del plan de TD	
	RT 4: Marco de Referencia de Gestión de Datos		



Objetivo 2: Efectuar un **diagnóstico institucional de brechas** en dimensiones estratégicas de transformación digital

01	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones *	Dimensión del diagnóstico: Soporte electrónico Unidad de medida: Proc. administrativos y tramitaciones
02	Instrumento de sitios web y servicios digitales	Dimensión del diagnóstico: Calidad web Unidad de medida: Sitios web y servicios digitales
03	Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado **	Dimensión del diagnóstico: Gestión de datos Unidad de medida: Avance institucional

(*) Se actualizan preguntas correspondientes a la subdimensión de expediente electrónico

(**) Incorpora nueva pregunta sobre uso de Inteligencia Artificial en el sector público

Calendario de trabajo 2026

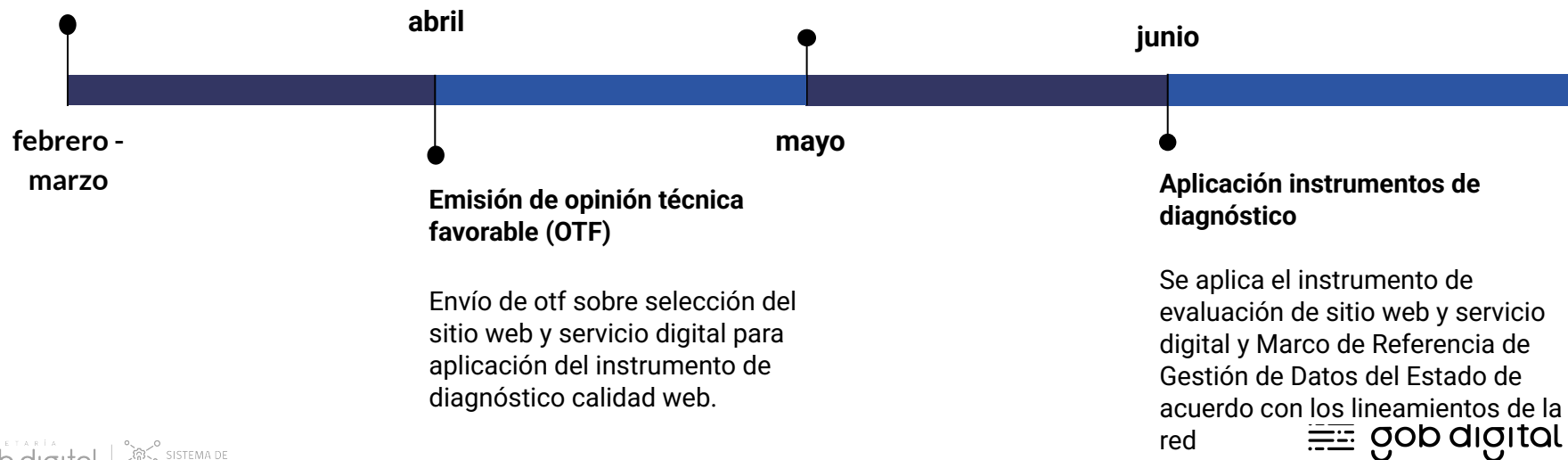


Selección de sitio web y servicio digital

Propuesta de sitio web y servicio digital para la aplicación del instrumento de diagnóstico

Aplicación instrumento CPAT

Se aplica el instrumento de diagnóstico Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT) en donde se actualiza nómina de procedimientos administrativos y otras tramitaciones y caracterización



Calendario de trabajo 2026



Elaboración plan de transformación digital

Se elabora plan de transformación digital en base a la información del diagnóstico institucional. También se podrá solicitar la actualización del mismo de acuerdo con los lineamientos de la Red

agosto

diciembre

octubre

Seguimiento implementación plan de TD

Se reportan los medios de verificación que dan cuenta de los avances en la implementación de hitos y las iniciativas planificadas para el 2026. Se solicitan las adecuaciones respectivas a la implementación del plan

Informar avances Sistema

Reportar avance en la implementación de las etapas 1, 2 y 3 adjuntando los medios de verificación según corresponda

Material de apoyo



- [Guía metodológica Sistema de Transformación Digital 2026 \(Etapa 1, 2 y 3\)](#)
- [Guía rápida del Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones \(CPAT\)](#)
- [Guía de uso Instrumento de evaluación de calidad en sitios webs y servicios digitales del Estado](#)
- [Guía Técnica: aplicación de un marco de referencia de gestión de datos en los órganos de la Administración del Estado](#)
- [Orientación medios de verificación \(anexo\)](#)
- [Capacitación instrumento de evaluación MGDE \(2026\)](#)
- [Capacitación instrumento de evaluación de sitios web y servicio digitales \(2026\)](#)

SECRETARÍA
gob digital

Nosotros Prensa Transformación Digital Servicios y plataformas Biblioteca Contáctanos

Inicio Academia Digital

Academia Digital

Ponemos a tu disposición grabaciones de capacitaciones y microcápsulas para apoyar la Transformación Digital en tu institución. Revisalas cuando las necesites y fortalece tus conocimientos sobre nuestras plataformas y servicios digitales.

¿Quieres seguir aprendiendo con nosotros?

Inscríbete en nuestras [capacitaciones en línea](#) o explora los cursos sobre transformación digital disponibles en [Campus del Servicio Civil](#)

Material de apoyo



- [Guía Técnica sobre Norma de Autenticación](#)
- [Guía Técnica sobre Norma de Interoperabilidad](#)
- [Guía Técnica sobre Norma Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado](#)
- [Guía Técnica Norma de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Procedimientos Administrativos](#)
- [Guía Técnica sobre Norma de Notificaciones](#)
- [Guía Técnica sobre Norma de Seguridad de la Información y Ciberseguridad](#)

gd Wiki Guías | Secretaría de Gobierno Di...

Regulación

Leyes y Reglamentos

Lineamientos Técnicos

- Normas
- Estándares
- Guías

Plataformas Compartidas

- Términos y Condiciones
- Manuales de Uso

Estrategias



Guías Técnicas de la Ley de Transformación Digital del Estado

- Guía Técnica | Seguridad de la información y Ciberseguridad
- Guía Técnica | Calidad y Funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan procedimientos administrativos
- Guía Técnica | Interoperabilidad
- Guía Técnica | Documentos y Expedientes Electrónicos del Estado
- Guía Técnica | Autenticación

Encuentra documentos de interés en <https://wikiguias.digital.gob.cl/>

Próximos hitos



Mayo	Aplicación instrumento de diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none">En la apertura de mayo las instituciones del sistema deberán actualizar la información de su nómina institucional de procedimientos administrativos y otras tramitaciones en CPAT. Esta información constituirá el diagnóstico institucional correspondiente a la dimensión de soporte electrónico.
Julio	Obtención opinión técnica favorable N°2 (OTF) 	<ul style="list-style-type: none">La red emitirá la opinión técnica sobre completitud, medio de envío y oportunidad de la información en la plataforma de reporte del Sistema. Recordamos que esta OTF se emitirá respecto a la aplicación de los 3 instrumentos de diagnóstico.

Capacitación sobre Etapa 3: implementación y difusión del plan de transformación digital, tendrá lugar en el mes de junio, fecha por confirmar.

Asistencia técnica Red de Gobierno Digital



Mesa de servicios

Todas las preguntas se recibirán a través de la **Mesa de Servicios de la Secretaría de Gobierno Digital**:

1. Ingresa a la Mesa de servicios disponible en <https://digital.gob.cl/mesadeayuda>
2. Selecciona como producto “Sistema de Transformación Digital” y como motivo de consulta
3. Agrega los antecedentes necesarios para resolver la consulta.

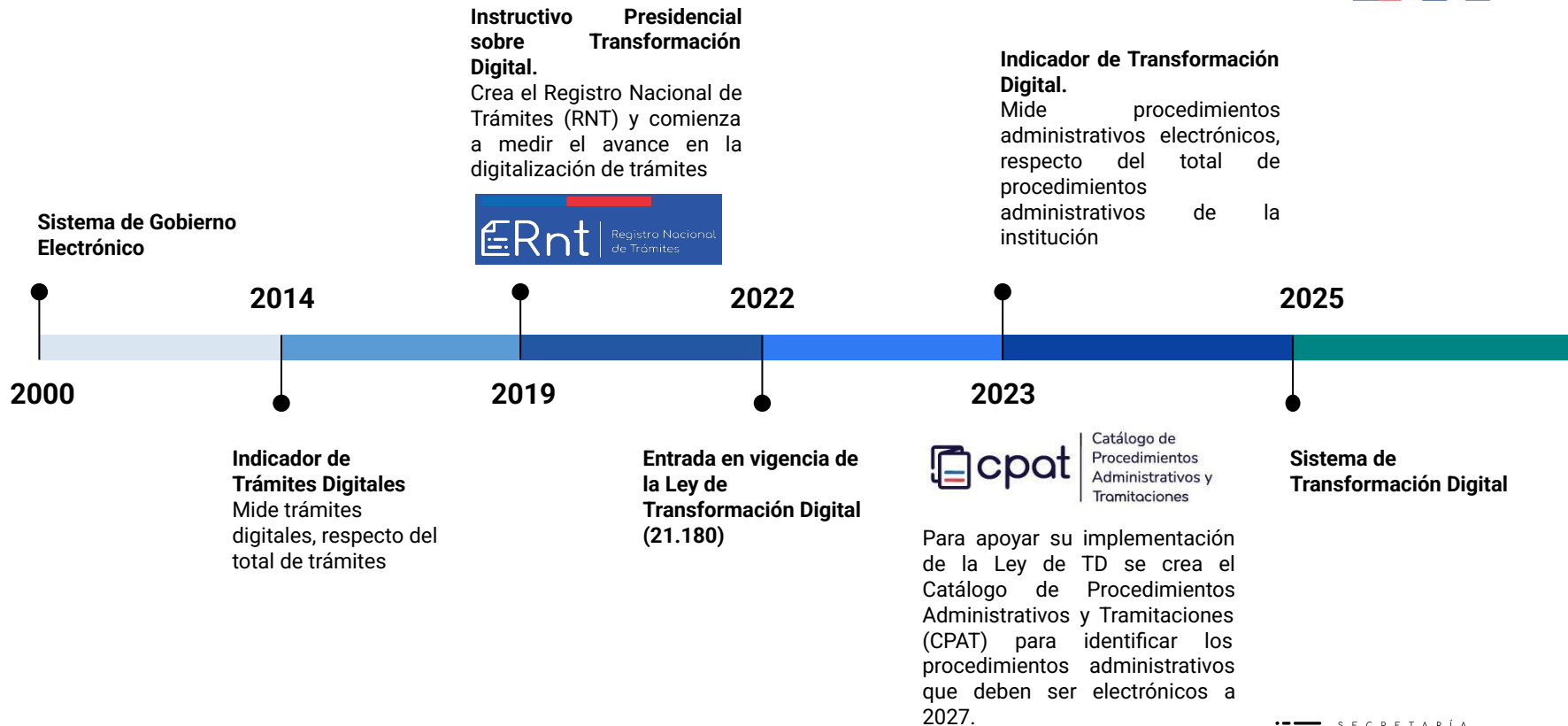
El tiempo promedio de respuesta son 3 días hábiles.

02

Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones CPAT



Antecedentes



¿Cuál es el propósito de la Ley N°21.180?



Digitalizar el ciclo completo de todos los procedimientos administrativos (sujetos a la [Ley N°19.880](#)) con plazo máximo hasta el 2027.



Objetivos principales

- **Mejorar el funcionamiento de los OAE** mediante una comunicación electrónica más eficiente.
- **Incrementar la interoperabilidad del Estado** para facilitar el intercambio de información y datos.
- **Aumentar la eficiencia en la prestación de servicios** a las personas.
- **Simplificar los servicios y trámites** para la población, garantizando altos estándares de seguridad y privacidad de la información.

Fase de Preparación

Grupo A

2022

Grupo B

2022 - 2023

Grupo C

2022- 2023

Fase inicial donde cada órgano de la Administración deberá identificar y describir las etapas de los procedimientos administrativos que desarrolla, y en particular la necesidad de notificación en cada uno de ellos.

¿Qué deben hacer las instituciones?

Organizar internamente a la institución para identificar y caracterizar los procedimientos administrativos y otras tramitaciones y registrarlo dentro del [Catálogo de Procedimientos Administrativos \(CPAT\)](#) de Gobierno Digital.

¿Qué plataformas de Gobierno Digital deben implementar las instituciones?



Catálogo de
Procedimientos
Administrativos y
Tramitaciones

Herramienta oficial de identificación y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado.

El concepto de procedimiento administrativo

Originalmente, la **Ley N°19.880 (2003)**, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, introduce el concepto de **procedimiento administrativo** y acto administrativo. La Ley de Transformación Digital modifica la Ley N°19.880, estableciendo que los procedimientos administrativos deberán ser electrónicos.

- **Acto administrativo** (artículo 3): 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.
- **Procedimiento administrativo** (artículo 18): sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal.

Todo procedimiento administrativo **deberá expresarse a través de los medios electrónicos** establecidos por ley, salvo las excepciones legales (artículo 1).

Todo el procedimiento administrativo **deberá constar en un expediente electrónico**, salvo las excepciones contempladas en la ley (artículo 18).

El procedimiento administrativo consta de las siguientes etapas: **iniciación, instrucción y finalización** (artículo 18).

Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)

<https://cpat.gob.cl/>

El CPAT es 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.

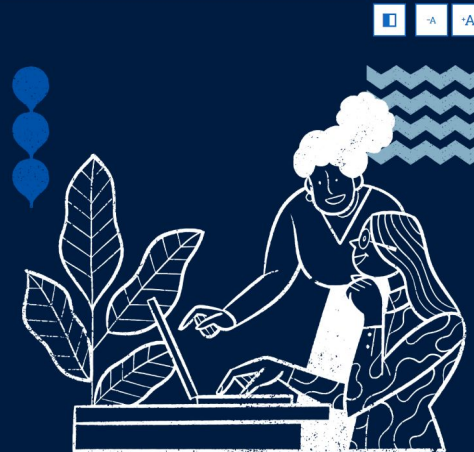
Convoca a todos los órganos de la Administración del Estado, del nivel central, regional y local (+680).

Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones - CPAT

Herramienta oficial de identificación y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado.

Un Estado inteligente comienza aquí.

Acerca del CPAT



Nómina oficial

Identifica y caracteriza la nómina oficial de procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado.



Avances Ley N°21.180

Monitorea el avance de los procedimientos administrativos al soporte electrónico en el marco de la Ley de Transformación Digital.



Información de demanda

Permite conocer la demanda de los procedimientos administrativos por canal de atención disponible.

Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones CPAT

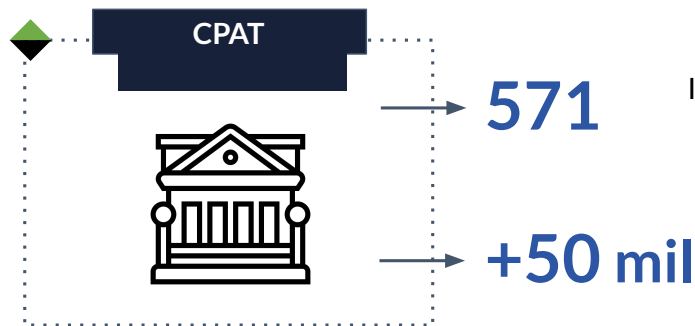


El CPAT es la herramienta oficial para identificar y caracterizar los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado. Permite dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, y provee información estratégica para la toma de decisiones en la materia.



Objetivos principales

- Avance y seguimiento LTD
- Facilita hoja de ruta y la identificación de brechas para avanzar en la adopción de estándares y normativas
- Forma parte del sistema integrado de servicios compartidos SGD (Código único)
- Brinda continuidad a políticas de digitalización y permite avanzar hacia la simplificación administrativa



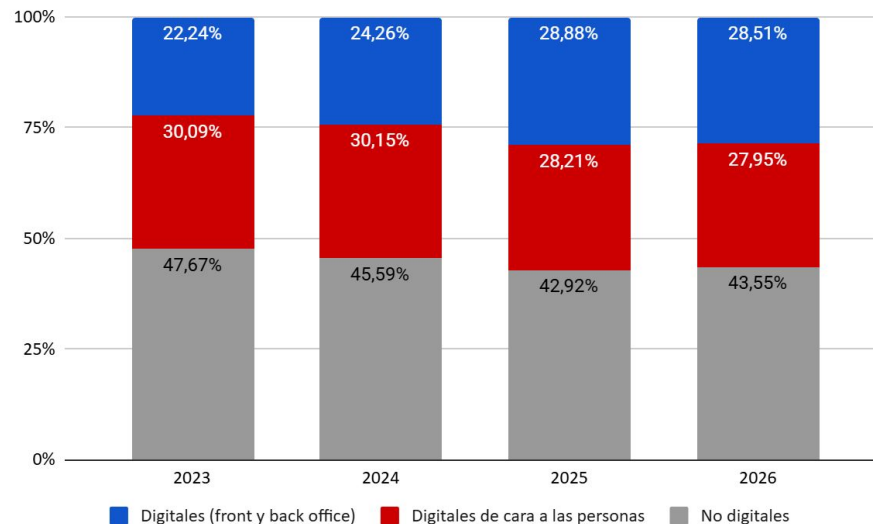
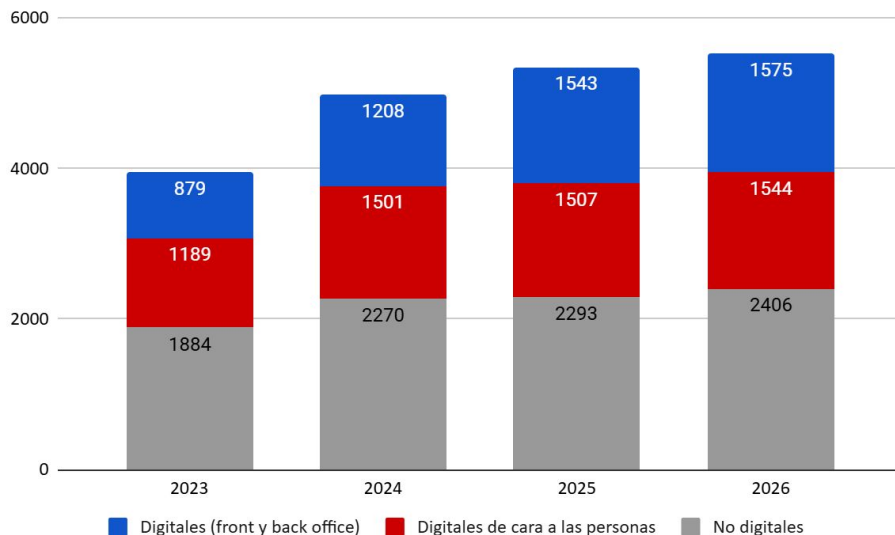
Instituciones han validado sus nóminas a través de sus jefes de servicio

Procedimientos administrativos y otras tramitaciones informadas

Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones CPAT



Estado de digitalización en base a pregunta “Niveles de digitalización” informados en el CPAT para las instituciones del STD. Se consideran sólo procedimientos administrativos de función específica y otras tramitaciones





Estado de avance de estándares del soporte electrónico en el CPAT

Estándar medido en el CPAT y considerado en el STD	Avance a abril 2026 de los PA de función específica
Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales (Uso de ClaveÚnica)	37%
Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado	9,15%
Envío de notificaciones a través de la plataforma de Notificaciones de SGD (Casilla Única)	0,14%
Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado	24%
Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado a través de la plataforma Docdigital	68%



Secciones de la plataforma

- Inicio
- Equipo de trabajo
- Nómina de procedimientos y tramitaciones
- Transacciones
- Reportes
- Recursos informativos
- Ayuda
- Estadísticas

Inicio | **Nómina de procedimientos y tramitaciones**

Nómina de procedimientos administrativos y otras tramitaciones

Desde este módulo podrás informar y caracterizar la nómina de procedimientos administrativos y otras tramitaciones de la institución a la que perteneces. Para crear la nómina debes considerar la clasificación de tipos de registros que establece el CPAT, ya que será la primera acción que te solicitará el formulario de caracterización.

¿Cuáles son los tipos de registros?

- Procedimiento administrativo de función común**
Asociado a funciones comunes o transversales a la gestión pública, en áreas de soporte o apoyo al mandato institucional, que se desprenden de las áreas de gestión de personas, abastecimiento y/o compras públicas, auditoría, bienes y servicios, entre otras.
- Procedimiento administrativo de función específica**
Asociado a funciones específicas de los órganos de la administración del Estado, derivadas del cumplimiento del mandato institucional propio de cada uno de ellos. Este subconjunto de procedimientos administrativos abarca aquello que es más representativo del quehacer de la institución de cara a sus usuarios.
- 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 genere una respuesta final para quien lo solicita.

[Crear registro](#)

Busca procedimientos administrativos

Ingresa el código o nombre de registro

[Filtros avanzados](#)

Mostrando 1 - 5 de 5

Código	Nombre del registro ↑	Nivel digitalización	Tipo de registro	Estado	Acciones
PT.MUN00219-00002	Obtención del permiso de circulación por primera vez	Nivel 0	Procedimiento FE	Completado	
PT.MUN00219-00009	Prueba de código		Procedimiento FE	Borrado	
PT.MUN00219-00010	Prueba periodo marzo 2026	Nivel 5	Procedimiento FE	Completado	
PT.MUN00219-00008	prueba periodo octubre	Nivel 4	Procedimiento FE	Borrado	
PT.MUN00219-00001	Solicitar licencia de conducir no profesional (clase B o C) prueba	Nivel 3	Procedimiento FE	Completado	

Mostrar 50 - Mostrando 1 - 5 de 5



Secciones de la plataforma

Inicio

- Identificación usuario
- Información de período
- Instrucciones
- Estadísticas de institución
- Cumplimiento de la fase de preparación
- Próximos períodos
- Más información del CPAT

The screenshot displays the CPAT platform interface. On the left is a dark blue sidebar with navigation options: Inicio, Equipo de trabajo, Número de procedimientos y transacciones, Transacciones, Reportes, Recursos Informativos, Ayuda, and Estadísticas. The main content area is titled 'Inicio' and features a welcome message from Tania Arismendi San Martín. Below this, there are three main sections: '¿Cómo trabajar en el CPAT?' with sub-sections for 'Equipo de trabajo', 'Crear y actualizar nómina', and 'Cerrar periodo de actualización'; 'Estadísticas de la institución' showing 'Ley de Transformación Digital' with a 'Pendiente' status; and 'Próximos períodos' listing upcoming update cycles for March, May, July, and September 2026. A red box highlights the 'Ley de Transformación Digital' status and the 'Próximos períodos' section. At the bottom, there is a '¿Tienes dudas?' section with a link to 'Recursos Informativos' and a dropdown menu for frequently asked questions.



Secciones de la plataforma

- Equipo de trabajo
 - Actualización del CTD en la Red de Coordinadores de Transformación Digital: Oficio ordinario 769/2026

- Informar en:
 - <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/tramites/informativo/2643>



Secretaría de Gobierno Digital
KSL/IBZ
E3031/2026



SANTIAGO, 22 ABRIL 2026

ORD. Nº 769/2026

ANT.: Ley Nº 21.180, de Transformación Digital del Estado; Decreto Supremo Nº 11, de 19 de mayo de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Establece norma técnica de calidad y funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan procedimientos administrativos en los órganos de la Administración del Estado.

MAT.: Solicita designación o actualización del Coordinador de Transformación Digital, según corresponda.

DE: JUAN PABLO RODRÍGUEZ OYARZÚN
SUBSECRETARIO DE HACIENDA

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

El 11 de noviembre de 2019 se publicó en el Diario Oficial la Ley Nº 21.180, de Transformación Digital del Estado, con el objeto de efectuar una transformación digital que avance hacia un Estado ágil y eficiente. La Ley de Transformación Digital del Estado impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de los Órganos de la Administración del Estado (OAE) sujetos a Ley Nº 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos se realice en formato electrónico, otorgando mayor certeza, seguridad y velocidad en la entrega de servicios a las personas, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con los ciudadanos.

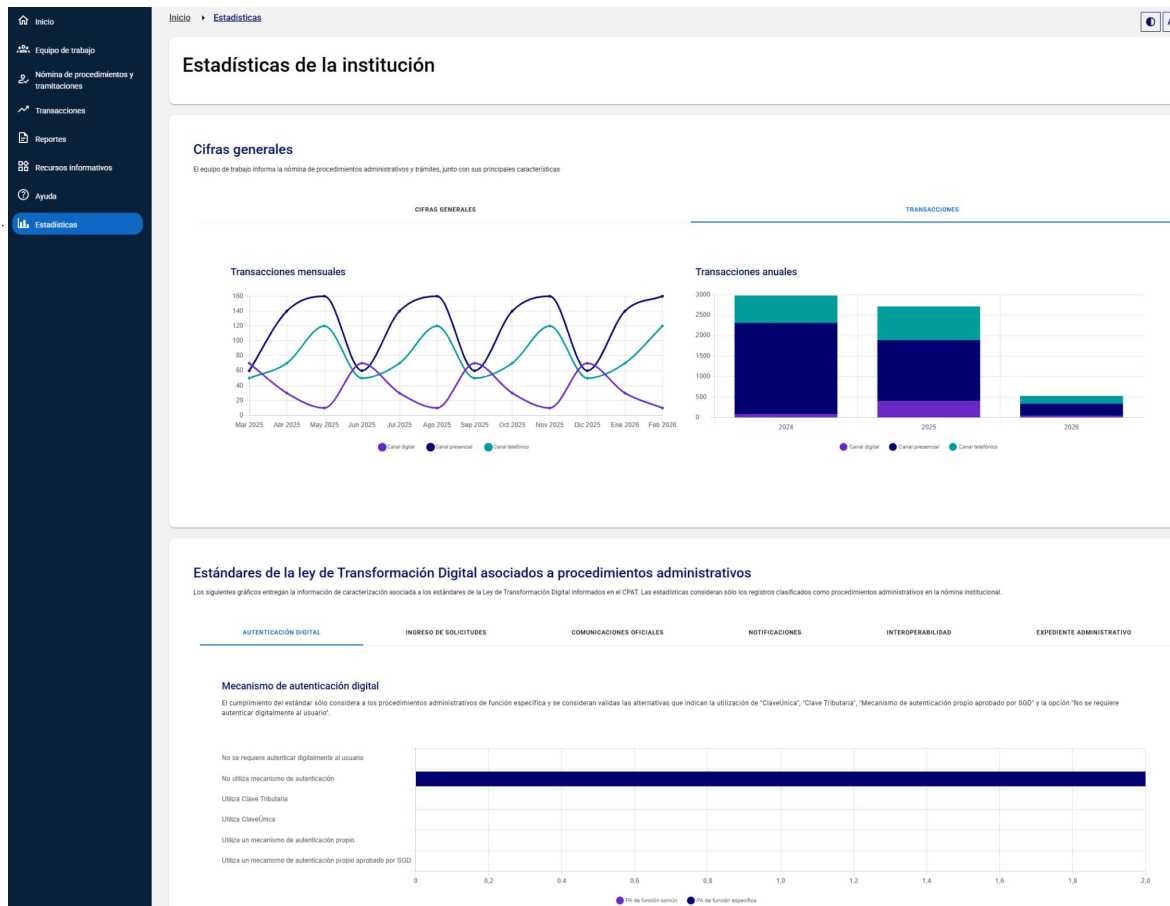
En este contexto, a la Secretaría de Gobierno Digital le corresponde, entre otros, coordinar, asesorar y apoyar intersectorialmente en el uso estratégico de tecnologías digitales a los Órganos de la Administración del Estado, para mejorar la gestión y la entrega de servicios. Por lo tanto, a través del presente, se informa a los OAE sobre los plazos y fases que deberán cumplir el presente año, para dar cumplimiento a la ley.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo Nº 11, de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Establece Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que sustentan procedimientos administrativos en los OAE, deberán **designar o actualizar la designación del Coordinador/a de Transformación Digital Institucional (CTD)**, según corresponda. Este será el contacto oficial entre la Secretaría de Gobierno Digital y el órgano, facilitando la orientación, la entrega de lineamientos y la coordinación en la adopción de las plataformas

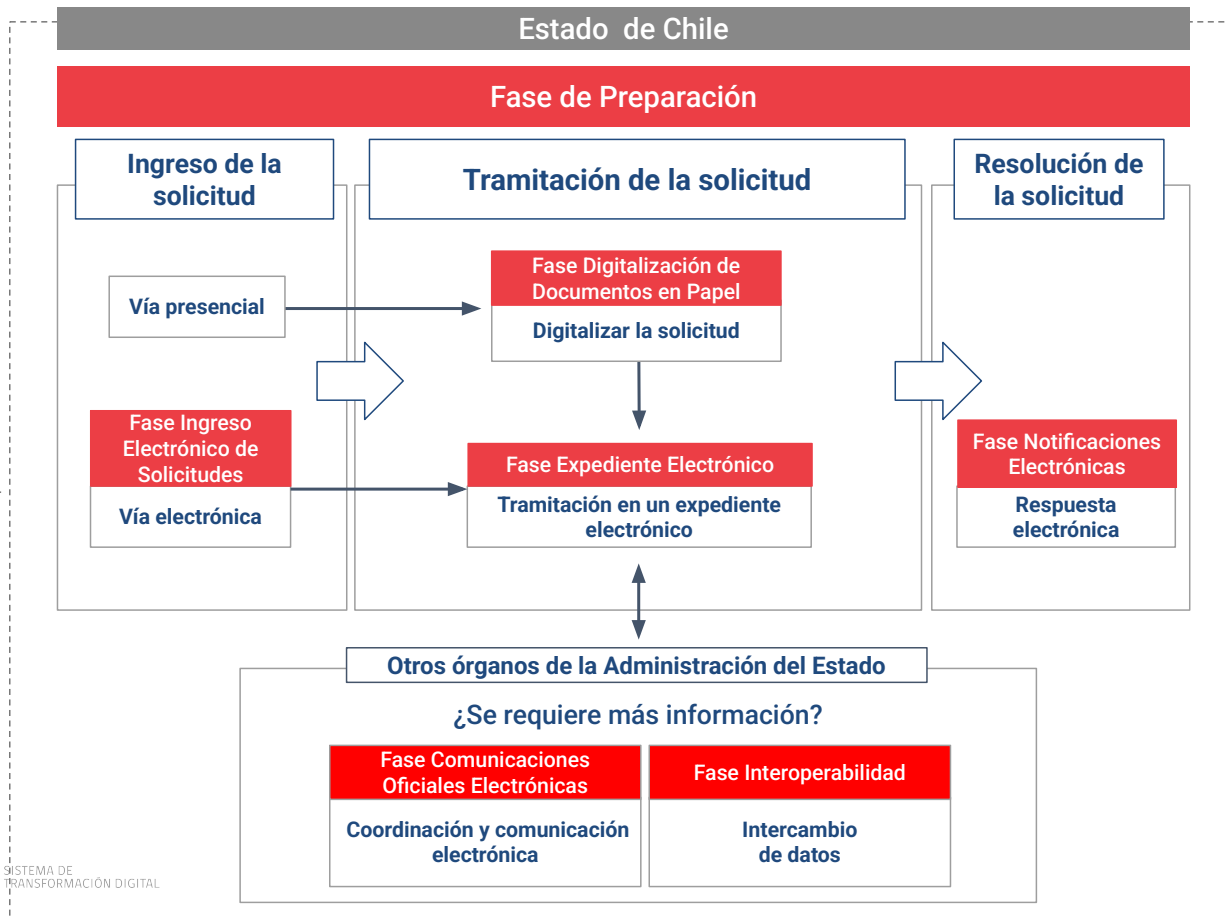


Nueva sección “Estadísticas”

- Estadísticas generales: contiene cifras generales y transacciones para los 3 tipos de registros
- Estadísticas sobre los estándares de Ley TD: contiene las cifras utilizadas para medir los estándares en los registros clasificados como procedimientos administrativos



Fases para la implementación de la LTDE



Compromisos de los Planes de Transformación Digital

Dimensión	Instrumento	Año					Total Iniciativas Plan TD
		2026	2027	2028	2029	2030	
Soporte Electrónico	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones	390	139	143	33	45	750
Calidad web	Pauta de evaluación de servicios digitales	202	146	125	12	13	498
	Pauta de evaluación de sitios web	203	137	198	7	5	550
Gestión de Datos	Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado	99	156	205	30	21	511
Total Iniciativas de Plan de TD		894	578	671	82	84	2.309

Fuente: Sistema de Transformación Digital, Secretaría de Gobierno Digital, noviembre de 2025.

Compromisos de los Planes de Transformación Digital - Dimensión Soporte electrónico

Subdimensiones Soporte electrónico (SE)	Año					Total Iniciativas SE
	2026	2027	2028	2029	2030	
Autenticación digital	72	26	23	7	8	135
Comunicaciones oficiales electrónicas	86	13	11	1	3	114
Expediente electrónico	39	28	44	12	13	135
Ingreso de solicitudes electrónicas	75	18	27	5	10	135
Interoperabilidad	50	19	22	1	5	97
Notificaciones electrónicas	68	38	16	7	6	134
Total Iniciativas soporte electrónico	390	142	143	33	45	750

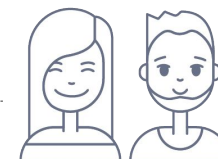
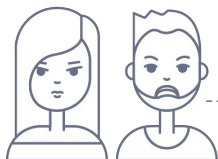
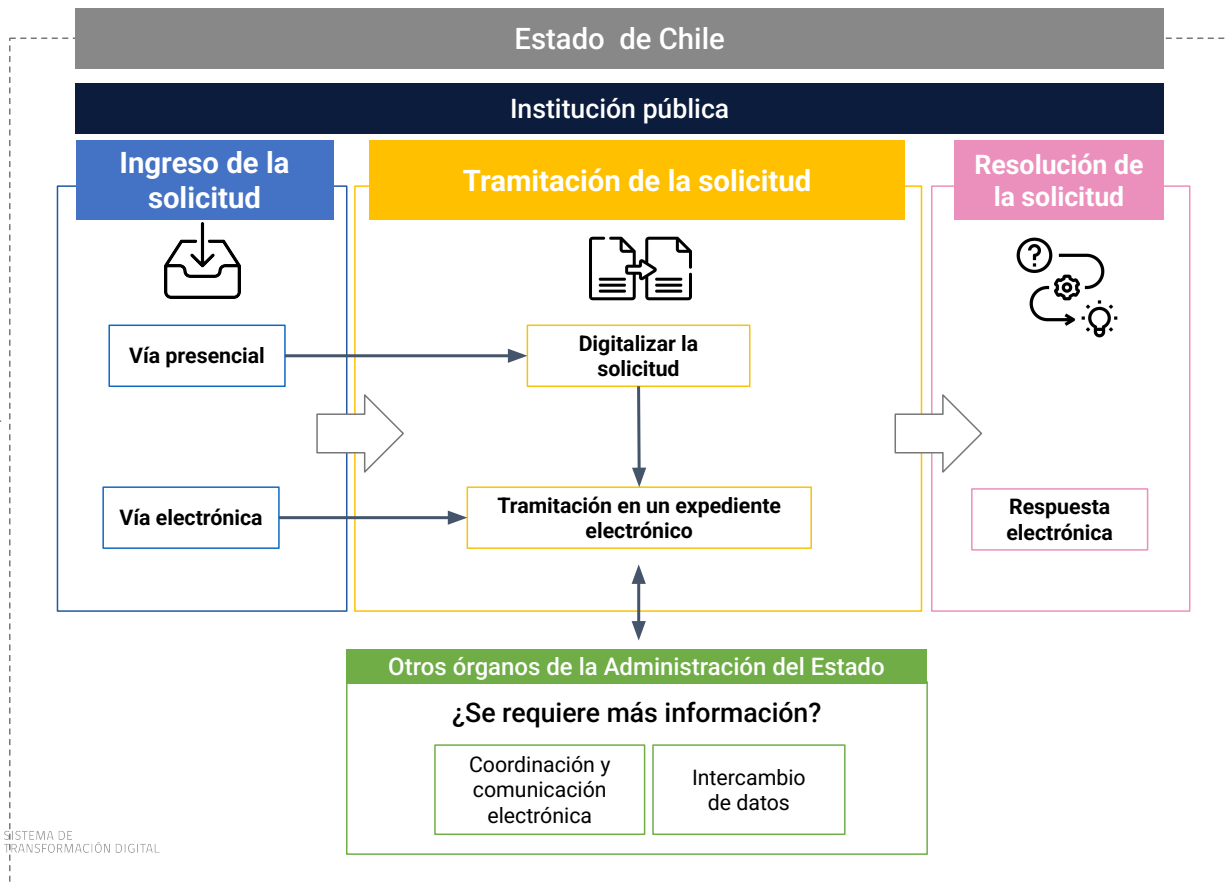
Fuente: Sistema de Transformación Digital, Secretaría de Gobierno Digital, noviembre de 2025.

03

Criterios para el soporte electrónico



Ciclo completo de un procedimiento administrativo electrónico



Estándares y lineamientos de Gobierno Digital

Subdimensión	Plataforma compartida SGD	Estándar	Lineamientos complementarios
Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales	ClaveÚnica	- Norma técnica de autenticación - Guía técnica de autenticación	Manual de integración de Clave única
Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado	Red de interoperabilidad del Estado (PISEE 2.0)	- Norma técnica de interoperabilidad - Guía técnica de interoperabilidad	Modelo de interoperabilidad Red de interoperabilidad
Envío de notificaciones por medios electrónicos	Plataforma de Notificaciones / Casilla Única	- Norma técnica de notificaciones - Guía técnica de notificaciones	Manual de Inicio: Plataforma de Notificaciones electrónicas del Estado
Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado.	No se dispone actualmente de servicio compartido	- Norma técnica de documentos y expedientes electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos - Guía técnica de documentos y expedientes electrónicos del Estado	Pauta de evaluación de Sistema de Gestión Documental y de Expediente Electrónicos en el Estado
Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado	DocDigital	- Reglamento que regula la forma en que los Procedimientos Administrativos deberán expresarse	Habilitación de plataformas y servicios compartidos

Estándar: Autenticación digital mediante mecanismos oficiales



ClaveÚnica - Pregunta en plataforma CPAT

Sección Identidad digital

Alternativas nuevas:

- Utiliza un mecanismo propio aprobado por SGD
- No se requiere autenticar digitalmente al usuario

Menú

- Identificación
- Marco normativo
- Usuarios(as)
- Soporte electrónico
- Identidad digital
- Notificaciones
- Datos y documentos
- Información adicional

Identidad digital

Esta sección permite conocer las herramientas utilizadas para corroborar la identidad de los(as) solicitantes y quienes participan en la tramitación del procedimiento administrativo u otras tramitaciones, tales como el mecanismo de autenticación y la firma electrónica avanzada.

25. Mecanismo de autenticación digital para los usuarios

Método o conjunto de procesos electrónicos que sustentan la autenticación con un nivel de confianza determinado, lo anterior de acuerdo con la norma técnica de autenticación. Indique el o los mecanismos de autenticación que permite corroborar la identidad de la persona que realiza este registro.

- No utiliza mecanismo de autenticación
- Utiliza ClaveÚnica
- Utiliza Clave Tributaria
- Utiliza un mecanismo de autenticación propio
- Utiliza un mecanismo de autenticación propio aprobado por SGD
- No se requiere autenticar digitalmente al usuario (este caso sólo aplica cuando se puede realizar digitalmente la transacción, pero no es obligatorio que un usuario se autentique, como en el caso de algunas denuncias anónimas)

Estándar: Autenticación digital mediante mecanismos oficiales



ClaveÚnica - Recomendaciones de la SGD

- Participar en la capacitación “ClaveÚnica: Integración de plataformas”, inscribiéndose en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl>.
- Revisar el material de apoyo elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital sobre los productos y plataformas en [https://wikiguias.digital.gob.cl/Manuales/Integración ClaveÚnica](https://wikiguias.digital.gob.cl/Manuales/Integración_ClaveÚnica).
- Efectuar solicitud de integración a ClaveÚnica es Ingresar a <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl> y completar la “Solicitud de Credenciales de Integración a ClaveÚnica”.
- Para dudas contacta a nuestra Mesa de Servicios.

Estándar: Autenticación digital mediante mecanismos oficiales



ClaveÚnica - ¿A quién está dirigida?

Personas que pueden obtener ClaveÚnica

- Chilenos y residentes en el país igual o mayores de 14 años.
- En el caso de personas extranjeras, pueden obtener ClaveÚnica desde que cuentan con residencia temporal y mantenerla al obtener la residencia definitiva.
- Es requisito contar con cédula de identidad vigente.

Personas que no pueden obtener ClaveÚnica

- Menores de 14 años.
- Personas en situación migratoria irregular con RUN provisorio, conforme a lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Migraciones chilena (N° 21.325).
- Personas con cédula de identidad vencida o no vigente.

Estándar: Autenticación digital mediante mecanismos oficiales



ClaveÚnica - ¿Qué debo hacer para integrarme?

Solicitud de
Credenciales

Ingresa a cerofilas y
efectúa tu Solicitud

Desarrollo de
Integración

Utiliza el manual
técnico como
apoyo
Si tiene algún
problema contacta
a nuestra Mesa de
Servicios

Certificación y
Habilitación

Una vez finalizado
el desarrollo,
solicita la
certificación de
integración
la activación del
servicio es
inmediata


Estándar: Autenticación digital mediante mecanismos oficiales




ClaveÚnica - Segundo factor de autenticación

La estrategia de autenticación reforzada se divide en dos alcances principales:

Alcance 1: Flujo Adaptativo (Por Integración)

- Es un flujo automático que no requiere configuración previa por parte del usuario final. Se activa según la configuración de la institución integrada.
- **Nivel Primario (Email): El sistema prioriza por defecto el envío de un código al correo electrónico registrado.** 
- Nivel de Respaldo (WhatsApp): Si el usuario prefiere el canal móvil o no accede a su email, el sistema escala ("baja en el embudo") y ofrece el código vía WhatsApp al número validado.
- Nivel Extra (SMS): Opción complementaria sujeta a disponibilidad presupuestaria.

Alcance 2: Configuración Permanente (Gestión del Usuario)

- Es una decisión proactiva del ciudadano en el portal de ClaveÚnica para elevar su estándar de seguridad de forma definitiva. Una vez activado, será su método obligatorio.
 - **Opción A: App de Autenticación (TOTP): El usuario vincula aplicaciones como Google Authenticator o Microsoft Auth mediante el escaneo de un código QR. En marcha Blanca - Mayo apertura ciudadana.** 
 - Opción B: Cédula de Identidad (CID): Requiere que el usuario posea una cédula nueva con chip y configure su validación biométrica o mediante el portal.

Estándar: Autenticación digital mediante mecanismos oficiales



ClaveÚnica - Segundo factor de autenticación

- En ciertos procedimientos administrativos o trámites electrónicos, los mecanismos oficiales de autenticación primaria —como ClaveÚnica — podrían no ofrecer un nivel de seguridad suficiente, especialmente cuando se trata de acciones sensibles, entrega de beneficios, firma electrónica avanzada o acceso a datos especialmente protegidos. **En esos casos, los Órganos de la Administración del Estado (OAE) debiesen incorporar mecanismos, o utilizar los provistos por la Secretaría de Gobierno Digital.**
- SGD iniciará proceso de **adopción obligatoria del 2FA** para aquellos trámites donde el análisis de riesgos indique, que es un trámite o PA con riesgo medio o alto

Estándar: Envío de notificaciones por medios electrónicos











Notificaciones electrónicas - Pregunta en plataforma CPAT

Sección Notificaciones

→ Esta validación se contrastará con la de de Notificaciones de SGD

Menú

-  Identificación
-  Marco normativo
-  Usuarios(as)
-  Soporte electrónico
-  Identidad digital
-  **Notificaciones**
-  Datos y documentos
-  Información adicional

Notificaciones

Esta sección permite conocer cómo se notifica a los(as) interesados(as) en el contexto de la tramitación del procedimiento administrativo u otras tramitaciones a caracterizar, así como también, las comunicaciones que se practican entre órganos de la administración y con los (as) interesados en este contexto.

28. Notificación(es) practicada(s)

Indique si este registro requiere enviar notificaciones durante la tramitación, independiente si ellas se efectúan en papel o electrónicamente.

Sí No

Etapas en la que se practica(n) la(s) notificación(es)

Indique todas las etapas en la que este registro efectúa notificaciones.

- Etapa de inicio
- Etapa de instrucción
- Etapa de finalización

Medio utilizado para notificar en la etapa de finalización

Indique cómo se envían las notificaciones durante la etapa de finalización, que comprende la conclusión del procedimiento por medio de la emisión de la resolución final, por desistimiento, declaración de abandono o la renuncia al derecho en que se funda la solicitud.

Solo por medios físicos Solo por medios electrónicos Ambos medios

Estándar: Envío de notificaciones por medios electrónicos



Notificaciones electrónicas - Recomendaciones de la SGD

- Participar obligatoriamente en la ronda de capacitaciones mensuales sobre la plataforma, inscribiéndose en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl>
- Revisar el material de apoyo elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital sobre los productos y plataformas en <https://wikiguias.digital.gob.cl/>
- Solicitar la habilitación del ambiente de demo de la plataforma mediante <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/>. El equipo de Gobierno Digital revisará los antecedentes e informará a la institución.
- Trabajar en el ambiente de demo, realizando carga de notificaciones en base lo informado en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones y realizar las pruebas correspondientes.
- Solicitar certificación del ambiente demo <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/>
- Una vez validadas las configuraciones, la institución será habilitada en ambiente de producción y podrá comenzar la preparación y envío de notificaciones a la ciudadanía. En este ambiente no están permitidas las notificaciones de prueba

Estándar: Envío de notificaciones por medios electrónicos



Notificaciones electrónicas - ¿Qué es una notificación electrónica?

Notificación: Acto solemne mediante el cual un órgano de la Administración del Estado comunica formalmente a un interesado el contenido íntegro de un acto administrativo, con el objeto de que éste produzca sus efectos jurídicos y el afectado pueda ejercer sus derechos. Se trata de una comunicación especial, que tiene efectos legales, de conformidad con la Ley N° 19.880 de procedimientos administrativos.

Estándar: Envío de notificaciones por medios electrónicos



Notificaciones electrónicas - ¿Qué NO es una notificación electrónica?

Comunicación o mensaje: informaciones o avisos enviados a la ciudadanía para efectos de ponerlos en conocimiento de una situación u oportunidad, sin efectos legales específicos.
Por ejemplo: cambio de estado sin efecto legal, avisos de carácter general institucional

Las personas podrán recibir en su Casilla Única todo tipo de comunicaciones y mensajes por parte de las entidades que utilizan la plataforma, siempre que aquello sea necesario para promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua, otorgar beneficios a la ciudadanía, evitar duplicidad de trámites para los ciudadanos o reiteración de requerimientos de información o documentos.

Este tipo de envíos tiene un carácter informativo y no produce los efectos legales propios de una notificación administrativa.

Estándar: Envío de notificaciones por medios electrónicos



Notificaciones electrónicas - Integración y consideraciones de la plataforma Casilla Única

- Uso obligatorio de la plataforma de notificaciones:
 - ◆ **Es obligatorio** para la notificación de actos resolutorios.
 - ◆ **No es obligatorio** para informar cambios de estado dentro de un mismo procedimiento administrativo.

- Otras tramitaciones:
 - ◆ Para otras tramitaciones, el uso de la plataforma de notificaciones **no es obligatorio**.

- Notificaciones a personas jurídicas:
 - ◆ La institución debe dirigir la notificación al representante legal de la persona jurídica.

Estándar: Comunicaciones oficiales electrónicas entre órganos de la Administración del Estado



Comunicaciones oficiales - Pregunta en plataforma CPAT

Sección Datos y documental:

Pregunta “Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre los órganos de la administración del Estado

- No considera
- Sí, realiza envíos por medio de la plataforma de Doc Digital
- Sí, realiza envíos por medios electrónicos propios y deja trazabilidad en la plataforma de Doc Digital
- Sí, realiza envíos por medios electrónicos propios
- Sí, realiza envíos por medios físicos

Menú

- Identificación
- Marco normativo
- Usuarios(as)
- Soporte electrónico
- Identidad digital
- Notificaciones
- Datos y documentos**
- Información adicional

Datos y documentos

Esta sección permite conocer los datos, documentos y expedientes requeridos en el contexto de la tramitación del procedimiento administrativo u otras tramitaciones a caracterizar, y la forma en que éstos son intercambiados entre órganos de la Administración del Estado

29. **Dato, documentos(certificados) y/o expedientes en poder de otros órganos de la Administración del Estado**

Indique si para efectuar este procedimiento administrativo o tramitación requiere información que este en poder de otros órganos de la administración del Estado.

- Sí No

30. **Documento(s) notarial(es)**

Señale si este registro requiere documentos notariales para su realización.

- Sí No

31. **Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado**

Si este registro considera el envío y recepción de comunicaciones oficiales, indique a través de qué medio éstas se efectúan.

- Sí, realiza envíos sólo por medio de la plataforma Doc Digital
- Sí, realiza envíos por medios electrónicos propios y deja trazabilidad en la plataforma Doc Digital
- Sí, realiza envíos sólo por medios electrónicos propios

- Sí, realiza envíos por medios físicos
- No considera comunicaciones oficiales

Estándar: Comunicaciones oficiales electrónicas entre órganos de la Administración del Estado



Comunicaciones oficiales - Recomendaciones de la SGD

- Participar obligatoriamente en la ronda de capacitaciones mensuales sobre la plataforma, inscribiéndose en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl>
- Revisar el material de apoyo elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital sobre los productos y plataformas en <https://wikiguias.digital.gob.cl/>
- El/la Coordinador/a de Transformación Digital debe designar a un/a “Administrador/a Principal” en el siguiente enlace: <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/tramites/iniciar/2678>. Cada institución puede designar hasta tres Administradores/as Principales, quienes podrán gestionar usuarios, dependencias y realizar pruebas funcionales.
- Una vez creado este rol, la institución será incorporada en la versión Demo de DocDigital.
- La habilitación en el ambiente de producción será informada mensualmente. El/la Administrador/a deberá configurar los usuarios y promover el uso oficial de DocDigital en su institución.

Estándar: Comunicaciones oficiales electrónicas entre órganos de la Administración del Estado



Comunicaciones oficiales - ¿Una comunicación oficial debe informarse como una necesidad de interoperabilidad en el formulario del CPAT?

El uso de DocDigital para gestionar comunicaciones oficiales no se clasifica como interoperabilidad, incluso si involucra integraciones técnicas.

En el marco de la Ley y del CPAT, la interoperabilidad se define estrictamente como la transferencia automatizada de datos realizada mediante:

- La Red de Interoperabilidad del Estado (PISEE).
- Una conexión directa entre instituciones (aunque no cumpla con los estándares de la PISEE).

Estándar: Interoperabilidad electrónica entre órganos de la Administración del Estado a través de la RIE



Interoperabilidad electrónica - Pregunta en plataforma CPAT

Sección Datos y documentos:

- Sí requiere información de otros OAE
- Medio utilizado para obtener el dato, documento y/o expediente
 - ◆ Hay interoperabilidad electrónica
- Indique medio utilizado para interoperar electrónicamente
 - ◆ Utilizo la RIE
- Seleccione institución
- Seleccione el servicio web consumido a través de la Red de interoperabilidad

Menú

- Identificación ✓
- Marco normativo ✓
- Usuarios(as) ✓
- Soporte electrónico ✓
- Identidad digital ✓
- Notificaciones ✓
- Datos y documentos**
- Información adicional ✓

Datos y documentos

Esta sección permite conocer los datos, documentos y expedientes requeridos en el contexto de la tramitación del procedimiento administrativo u otras tramitaciones a caracterizar, y la forma en que éstos son intercambiados entre órganos de la Administración del Estado

29. **Dato, documento(certificados) y/o expedientes en poder de otros órganos de la Administración del Estado**

Indique si para efectuar este procedimiento administrativo o tramitación requiere información que este en poder de otros órganos de la administración del Estado.

Sí No

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

Esta pregunta debe ser contestada para cada dato, documento y/o expediente que se requiera de otros órganos de la administración del Estado, si hay más de uno debe presionar la opción "agregar otro dato, documento y/o expediente" y responder todas las preguntas de caracterización que se mostrarán.

Hay interoperabilidad electrónica con la institución

Indique medio utilizado para interoperar electrónicamente

Utiliza la Red de Interoperabilidad del Estado

Seleccione institución que provee el dato, documento (certificado) y/o expediente a través de la Red de Interoperabilidad del Estado

SERVICIO REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION

Seleccione el servicio web que consume a través de la Red de Interoperabilidad del Estado

El listado que se despliega a continuación corresponde a lo que actualmente se encuentra informado en el Catálogo de Servicios de la Red de Interoperabilidad del Estado.

INFORMACION PERSONAL HACIENDA

Indique el nombre del servicio web consumido a través de la Red de Interoperabilidad del Estado

Para complementar la información del Catálogo de Servicios de la Red de Interoperabilidad del Estado, por favor indique un nombre que facilite la identificación y comprensión del servicio web consumido.

|

[Agregar otro dato, documento y/o expediente](#)

Estándar: Interoperabilidad electrónica entre órganos de la Administración del Estado a través de la RIE



Interoperabilidad electrónica - Recomendaciones de la SGD

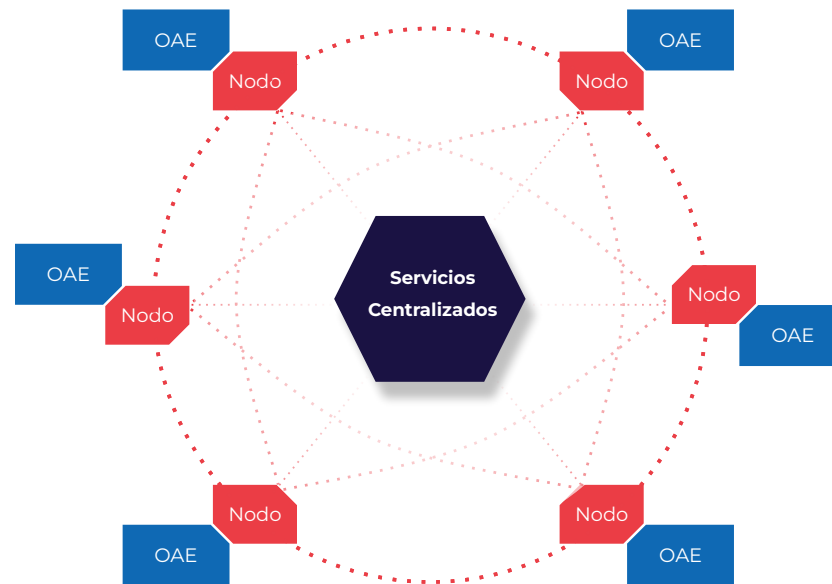
- Participar obligatoriamente a la capacitación “PISEE: Introducción a la red de interoperabilidad”, inscribiéndose en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/tramites/informativo/2785>
- Revisar el material de apoyo elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital sobre los productos y plataformas en <https://wikiguias.digital.gob.cl/>
- Solicitar el Nodo de Desarrollo para realizar pruebas y validar la integración en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/tramites/informativo/3020>. Según su rol, la institución debe participar en los talleres técnicos correspondientes (consumidor, proveedor de servicios de información, o ambos).
- Solicitar el Nodo de Producción, que permite consumir o proveer servicios en ambiente productivo.

Estándar: Interoperabilidad electrónica entre órganos de la Administración del Estado a través de la RIE



Interoperabilidad electrónica - ¿Qué es interoperar?

Norma de interoperabilidad, artículo 3: “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.”



Estándar: Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado.



Expediente electrónico - Pregunta en plataforma CPAT

Sección Soporte electrónico
Pregunta nuevo: "Expediente electrónico"

Alternativas de respuesta:

- Cuenta con el protocolo de digitalización de documentos físicos
- Cuenta con un repositorio documental estandarizado
- Cuenta con metadatos para los documentos electrónicos
- Cuenta con metadatos para los expedientes electrónicos
- Cuenta con un gestor de expedientes habilitado
- Cuenta con registro de trazabilidad del expediente electrónico

Menú

- Identificación
- Marco normativo
- Usuarios(as)
- Soporte electrónico
- Identidad digital
- Notificaciones
- Datos y documentos
- Información adicional

19. Tipo de expediente

Indique el estado actual del expediente asociado a este registro. El expediente es el registro íntegro de todas las actuaciones de un procedimiento administrativo, documentos, resoluciones, notificaciones y comunicaciones que deriven de éste.

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

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

De acuerdo al artículo 18 de la Ley N° 19.880, los(as) interesados(as) tendrán acceso permanente a los expedientes electrónicos, el cual contendrá un registro de todas las actuaciones del procedimiento. Si dispone de un expediente electrónico, indique si los(as) interesados(as) pueden acceder a éste permanentemente. Si no dispone de expediente electrónico indicar la opción "No".

Sí, los(as) interesados(as) tienen acceso al expediente electrónico

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

Expediente electrónico

Indique si el expediente electrónico considera los siguientes estándares según corresponda

- Cuenta con el protocolo de digitalización de documentos físicos
- Cuenta con un repositorio documental estandarizado
- Cuenta con metadatos para los documentos electrónicos
- Cuenta con metadatos para los expedientes electrónicos
- Cuenta con un gestor de expedientes habilitado
- Cuenta con registro de trazabilidad del expediente electrónico

Estándar: Expediente electrónico, con acceso en línea para el interesado.



Expediente electrónico - Recomendaciones de la SGD

- Para que los procedimientos administrativos cuenten con expediente electrónico y den cumplimiento a este mandato, la institución debe revisar en detalle la Norma técnica de documentos y expedientes electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos y el material de apoyo elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital sobre los productos y plataformas en <https://wikiguias.digital.gob.cl/>
- [Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos](#)
- [Guía Técnica sobre Documentos y Expedientes](#)
- [Pauta de Evaluación de Sistemas de Gestión Documental y de Expedientes Electrónicos en el Estado](#)

Estándar: Expediente electrónico, con acceso en línea para el interesado.

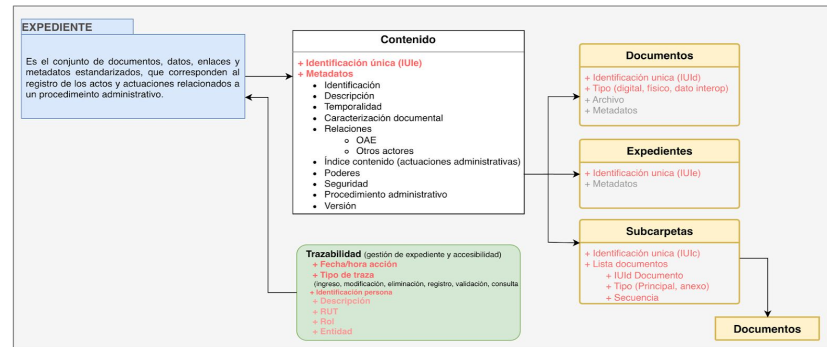


¿Qué es un expediente electrónico?

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 (OAE) a través de una plataforma electrónica, para el registro de sus expedientes administrativos en soporte electrónico. (Norma Documentos y Expedientes Electrónicos)

Estructura de un expediente electrónico

- Índice electrónico del expediente.
- Metadatos estandarizados
- Documentos electrónicos estandarizados.
- Registro de trazabilidad.
 - Modificación
 - Acceso
- Registro de actos administrativos.
- Registro de acciones vinculadas con la gestión del proceso documental de documentos asociados y del expediente.



Estándar: Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado.



¿Qué NO es un expediente electrónico?

- No basta con almacenamiento de los documentos vinculados a un procedimiento administrativo en un directorio o en una carpeta o en cualquier medio digital.
- Se requiere de la conformación formal de una estructura segura de almacenamiento de los documentos vinculados, el registro de actos y la trazabilidad de mantención y acceso.
- El expediente debe ser accesible a los interesados con la correspondiente validación de identidad y permisos según el expediente y documento.
- Docdigital NO conforma expedientes, sólo tramita comunicaciones.
- Simple NO conforma expedientes, permite la gestión de un proceso.



SECRETARÍA
gob digital

