

Marco Conceptual
**Procedimientos
Administrativos**

Equipo de Trámites y
Procedimientos
Agosto de 2022
Primera versión



Índice

Índice	2
Introducción	3
Contexto de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado	6
Principales conceptos en torno a procedimientos	13
Buenas prácticas para la identificación de procedimientos administrativos	23
Próximos hitos en la identificación de procedimientos administrativos	28
Documentos de referencia	36



Introducción

La transformación digital implica repensar la forma en que los órganos de la administración del Estado cumplen con su mandato y entregan sus productos a los ciudadanos, poniendo en el centro las necesidades de los usuarios, por sobre las necesidades burocráticas institucionales. En la práctica, esto implica conocer a los usuarios y entender sus necesidades, optimizar y simplificar procesos, acortar tiempos de ejecución y respuesta, en forma fácil y amigable mediante el uso de las tecnologías digitales, datos e innovación. En suma, la transformación digital impacta directamente la forma cómo se relacionan las personas con el Estado, la eficiencia y eficacia del mismo, y como consecuencia, también la confianza en el Estado y sus instituciones.

La implementación de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado, impone un tremendo desafío a los órganos, en términos de revisar la forma cómo llevan adelante su gestión, y particularmente, sus procedimientos administrativos, los cuales deberán ser completamente electrónicos al año 2027.

El presente documento tiene por objetivo entregar los principales conceptos, lineamientos y buenas prácticas para facilitar a los órganos de la administración del Estado la identificación de sus procedimientos administrativos, como la unidad básica sobre los cuales los órganos deberán trabajar para llevarlos a soporte electrónico. Cabe señalar, que este documento entrega elementos de referencia y buenas prácticas observadas en la materia, pero es cada órgano el que debe llevar adelante un trabajo exhaustivo de revisión e identificación de sus procesos y procedimientos, ya que no hay nadie que conozca mejor la naturaleza de su quehacer que los equipos que integran las diversas áreas de la institución.

En el ámbito de los procedimientos administrativos, las áreas jurídicas resultan particularmente importantes para realizar el análisis que identifique los elementos que constituyen un procedimiento, sin embargo, existe una amplia variedad de casos y aplicaciones de casos específicos sobre los cuales se irá trabajando para aunar criterios. Lo anterior, significa que los contenidos de este documento se irán complementando en la medida que los órganos avancen y aprendan de su trabajo en la identificación de sus procedimientos.

En este marco, el documento presenta los antecedentes de contexto respecto del mandato de la ley de transformación digital y gradualidad de implementación, el ecosistema tecnológico de plataformas para apoyar la implementación, los principales

conceptos establecidos en la ley y los cuerpos normativos asociados a los procedimientos administrativos, la detección de buenas prácticas observadas en los órganos que han avanzado en la identificación de sus procedimientos, y los próximos hitos de trabajo que forman parte de la fase de preparación de la implementación de la ley.



02

Contexto de la Ley N°
21.180

Contexto de la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado

La Ley N° 21.180 sobre Transformación digital del Estado¹, introduce modificaciones a diversos cuerpos normativos y, particularmente a la Ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado². En particular establece que los procedimientos administrativos deberán prescindir del soporte papel, pasando a ser completamente electrónicos a más tardar a diciembre de 2027. Con esto se busca otorgar mayor certeza, seguridad y celeridad a la entrega de servicios, permitir el desarrollo de políticas públicas y un gobierno basado en datos, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con las personas y entre instituciones.

En el marco de la implementación de la Ley N° 21.180, y como parte del mandato de la División de Gobierno Digital (DGD) de coordinar, asesorar y apoyar en el uso estratégico de tecnologías digitales, datos e información pública para el mejoramiento de la gestión de los diversos órganos de la administración del Estado y la entrega de servicios, la DGD trabaja en 3 líneas de acción orientadas a apoyar este proceso: el desarrollo de reglamentos y normas técnicas; el refuerzo y desarrollo de plataformas transversales; y la definición de un avance gradual con que los órganos de la administración del Estado que deberán implementar los cambios exigidos.

A. Gradualidad en la implementación

El Decreto con Fuerza de Ley N°1³ del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, establece la gradualidad con que los órganos de la administración del Estado (OAE) deberán implementar los cambios exigidos, reconociendo los distintos niveles de madurez tecnológica, de conectividad y de preparación para la transformación digital de su gestión, definiendo así un avance gradual, según procesos prioritarios y grupos de OAE a quienes aplica la Ley en cada etapa. Las fases a implementar por cada grupo de instituciones se encuentran descritas a continuación:

¹ Ley N°21.180, visitar <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>

² Ley N°19.880, visitar <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676&idVersion=Diferido>

³ Decreto con Fuerza de Ley N°1, visitar <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1157806>

- Fase de Preparación: Cada órgano de la Administración deberá identificar y describir las etapas de los procedimientos administrativos que desarrolla, y en particular la necesidad de notificación en cada uno de ellos.
- Fase 1: Los órganos de la Administración del Estado deberán registrar las comunicaciones oficiales que realicen a través de una plataforma electrónica destinada al efecto
- Fase 2: Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos.
- Fase 3: El ingreso de las solicitudes, formularios o documentos, se hará mediante documentos electrónicos o por medio de formatos electrónicos a través de las plataformas de los órganos de la Administración del Estado.
- Fase 4: El procedimiento administrativo deberá constar en expedientes electrónicos, que estarán a disposición de los ciudadanos para su consulta a través de plataformas electrónicas.
- Fase 5: Las solicitudes, formularios o escritos presentados en soporte de papel serán digitalizados e ingresados al expediente electrónico inmediatamente por el funcionario correspondiente.
- Fase 6: Los medios electrónicos deberán interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una interconexión segura y expedita entre ellos.

En lo que respecta a la gradualidad de implementación de la Ley por grupos institucionales, es importante indicar que las disposiciones de esta normativa serán aplicables a aquellos órganos de la administración del Estado (OAE) definidos en artículo 2 de la Ley N° 19.880:

Grupo A

- Ministerios
- Servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa
- Contraloría General de la República
- Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad
- Delegaciones Presidenciales Regionales y Provinciales

Grupo B

- Gobiernos Regionales



- Municipalidades tipología municipal de SUBDERE 1 y 2⁴

Grupo C

- Municipalidades tipología municipal de SUBDERE 3, 4 y 5

Fases asociadas a la implementación de la Ley 21.180, según grupos

Año	Grupo A	Grupo B	Grupo C
2022	Fase de Preparación	Fase de Preparación	Fase de Preparación
2023	Fase 1 (Comunicaciones oficiales)	Fase de Preparación	Fase de Preparación
2024	Fase 3 (Inicio de PA en forma digital)	Fase 1 (Comunicaciones oficiales)	Fase 1 (Comunicaciones oficiales)
2025	Fase 6 (Interoperabilidad)	Fase 3 (Inicio de PA en forma digital) y Fase 6 (Interoperabilidad)	Fase 3 (Inicio de PA en forma digital)
2026	Fase 2 (Notificaciones electrónicas), Fase 4 (Expedientes electrónicos) y Fase 5 (Digitalización de documentos).	Fase 4 (Expedientes electrónicos) y Fase 5 (Digitalización de documentos).	Fase 5 (Digitalización de documentos) y Fase 6 (Interoperabilidad)
2027		Fase 2 (Notificaciones electrónicas)	Fase 2 (Notificaciones electrónicas) y Fase 5 (Expedientes electrónicos)

B. Ecosistema de plataformas digitales que apoyan la implementación de la Ley N°21.180

De acuerdo a la Ley N° 21.180 los OAE deben registrar sus procedimientos administrativos de forma electrónica, para lo cual contarán con una serie de normativas que establecerán los estándares técnicos que los OAE deberán cumplir, y en algunos casos, además adoptar el uso de plataformas electrónicas transversales provistas centralizadamente, desde la División de Gobierno Digital, para que se cumplan todas

⁴ Clasificación municipal propuesta por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. Los criterios de clasificación se encuentran disponibles en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1079104>



las condiciones necesarias para que un procedimiento administrativo se entienda como realizado en soporte electrónico según establece la ley y sus cuerpos normativos.

El Decreto N° 4⁵ que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse en medios electrónicos, establece que “El expediente electrónico, a cuyo contenido tendrán acceso permanente los interesados, deberá individualizar el procedimiento administrativo que le da origen, y contendrá un registro actualizado de todas las actuaciones de toda especie que se verifiquen en el procedimiento administrativo, de acuerdo con cada etapa del procedimiento. El expediente electrónico incluirá todos los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos de la Administración del Estado, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo, se incorporarán al expediente electrónico las actuaciones y, los documentos y resoluciones que el órgano respectivo remita a los interesados, a terceros o a otros órganos, así como las notificaciones y comunicaciones a que éstos den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso”.

En este sentido, la fase de preparación de la implementación de la ley, establece como primer paso la identificación y caracterización de los procedimientos administrativos de cada OAE, que en la práctica, permitirá otorgarles un código único a los procedimientos administrativos, para facilitar que las diferentes soluciones tecnológicas y partes intervinientes en su ejecución electrónica, lo puedan identificar inequívocamente y dejar registro de la trazabilidad de todas las actuaciones realizadas para su resolución en un expediente.

A modo de ejemplo, cuando una persona natural requiera realizar un procedimiento administrativo con un órgano de la administración, deberá ingresar a la plataforma electrónica que el órgano tenga disponible para tales efectos. Al iniciar el procedimiento, si este requiere validar la identidad digital de la persona deberá autenticarse con un mecanismo de autenticación oficial, como es “ClaveÚnica”, que corresponde a una de las soluciones habilitantes transversales de la División de Gobierno Digital. Luego, la persona deberá completar el formulario correspondiente, adjuntar antecedentes de privados si aplica, y en caso de requerir información que está disponible en otro OAE, la plataforma que soporta el procedimiento administrativo, deberá integrarse con la “Red de Interoperabilidad del Estado”, y solicitar los datos

⁵ Decreto N°4 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1169585>

identificando el procedimiento administrativo que lo requiere para su resolución. En los casos donde el requerimiento de datos a otro OAE, involucre datos sensibles, adicionalmente se requerirá que la persona autorice o entregue su consentimiento para ser utilizado mediante el "Autorizador". Posteriormente, se realiza el análisis de los antecedentes, y de ser necesario se solicitan antecedentes complementarios al solicitante para proceder a su resolución. Junto con el acto terminal, que resuelve el procedimiento, podrá practicarse una notificación electrónica al domicilio digital único de la persona, informando señalando la resolución del procedimiento en cuestión, mediante la plataforma de "Notificaciones". Todo lo anterior, deberá quedar registrado en un expediente electrónico, que podrá ser revisado por la persona solicitante en cualquier momento durante su realización, mediante la solución que utilice como "gestor documental y/o expediente electrónico".

En suma, para la realización de un procedimiento administrativo requerirá contar con un conjunto de plataformas electrónicas integradas entre sí, que conforman un ecosistema de soluciones para la implementación de la ley de transformación digital. Dada la naturaleza transversal de algunas de ellas, resulta más eficiente y eficaz para la gestión pública y de cara a la ciudadanía, prestar servicios centralizadamente tales como:

1. Plataformas con mecanismos de autenticación (ClaveÚnica y Clave Tributaria)
2. Plataforma para facilitar el intercambio electrónico de datos entre OAE (Red de interoperabilidad del Estado (PISEE 2.0))
3. Plataforma para dar consentimiento para uso de datos sensibles en los PA (Autorizador ciudadano)
4. Plataforma de gestión documental y/o expedientes electrónicos, donde dejar registro de las actuaciones asociadas a los PA. (* uso opcional)
5. Plataforma de Notificaciones donde informar a las personas sobre la resolución de los PA en su domicilio digital único.

Estas plataformas transversales deberán integrarse, a su vez, con las plataformas que cada OAE disponga para realizar sus procedimientos administrativos, las cuales son administradas por equipos técnicos, infraestructura, arquitectura tecnológica y de datos propios. Todo lo cual, en su conjunto, permitirá la realización de los procedimientos administrativos en soporte electrónico, de acuerdo a ley y las disposiciones técnicas asociadas, que serán consignadas en las normativas técnicas señaladas en el artículo N°57 del Decreto N° 4 antes señalado.



El siguiente esquema, muestra gráficamente lo antes descrito de una manera simplificada, pero que releva la importancia de la correcta individualización del procedimiento, como la unidad básica sobre la cual trabajarán los diversos sistemas y soluciones tecnológicas para cumplir con los objetivos de la ley, en cuanto a entregar mejores y más eficaces servicios a la ciudadanía, así como fortalecer la transparencia de su gestión fomentando mayor confianza en el Estado y sus instituciones.



Notificador y Gestor Documental son servicios aún no habilitados. En particular el uso de la herramienta SIMPLE para la digitalización de procesos, FirmaGov para firma electrónica avanzada, y el Gestor Documental son opcionales para los OAE, y se focalizará su uso en OAE más pequeños y con mayores brechas tecnológicas.



03

Conceptos en torno a
Procedimientos
Administrativos

Principales conceptos en torno a procedimientos administrativos

A. Principales conceptos

La Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital⁶ modifica principalmente la forma en que los procedimientos administrativos son almacenados, los cuales deben ser registrados en un expediente electrónico, entre otras modificaciones. Para identificar los avances en el marco de este mandato, es necesario que los órganos de la administración del Estado identifiquen los procedimientos administrativos que realizan, siendo estos quienes deben definir su nómina de procedimientos, la cual debe ser revisada por los equipos internos, en plena sintonía con las funciones institucionales. Para facilitar este trabajo se recogen a continuación los principales conceptos relacionados con los procedimientos administrativos y las modificaciones que introduce la Ley N° 21.180.

1. **Acto administrativo:** La ley N° 19.880⁷ lo define como “las decisiones escritas que adopte la Administración”. “Se entenderá por acto administrativo las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública”.

Estos actos adoptarán la forma de decretos supremos y resoluciones. Deben considerarse también actos administrativos los dictámenes o declaraciones de juicio, constancia o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias.

2. **Procedimiento administrativo:** El artículo 18 de la Ley N° 19.880, lo define como una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal.

Todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente electrónico, el cual debe considerar:

- Los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros

⁶ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>

⁷ Artículo 3 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676&idVersion=Diferido>



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 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.
- El ingreso de las solicitudes, formularios o documentos se hará mediante documentos electrónicos o por medio de formatos o medios electrónicos, a través de las plataformas de los OAE.

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

3. Principios del Procedimiento Administrativo (PA)

La Ley N° 19.880⁸ establece principios rectores que deben considerarse en la realización de un procedimiento administrativo por parte de un OAE, estos principios son los de escrituración, gratuidad, celeridad, conclusivo, economía procedimental, contradictoriedad, imparcialidad, abstención, no formalización, inexcusabilidad, impugnabilidad, transparencia, publicidad y aquellos relativos a los medios electrónicos.

La Ley N° 21.180⁹ de Transformación Digital del Estado modifica algunos de los principios existentes y establece nuevos principios relativos a los medios electrónicos de los cuales se entrega una breve explicación a continuación:

- **Escrituración:** Este principio hace referencia a la necesidad de dejar registro expreso de las actuaciones por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que se configure alguna excepción establecida en la ley.
- **Economía procedimental:** Este principio refiere a que los órganos de la administración del Estado trabajen en la optimización de sus procesos y los procedimientos asociados, apuntando a la mayor eficacia, eficiencia y

⁸ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676&idVersion=Diferido>

⁹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>



simplificación administrativa.

Por ello, toda comunicación entre órganos de la Administración que se practique en el marco del procedimiento se realizará por medios electrónicos, dejando 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.

- **Neutralidad tecnológica:** Este principio hace referencia a la necesidad de no privilegiar un tipo de tecnología o proveedor por sobre otro, favoreciendo requisitos funcionales y/o técnicos, por sobre un tipo de tecnología determinada¹⁰.
- **Actualización:** Este principio se relaciona con evitar la obsolescencia tecnológica, por ello los órganos de la administración del Estado deberán actualizar sus plataformas tecnológicas y generar medidas que permitan el rescate de los contenidos de formatos de archivo electrónicos que caigan en desuso.
- **Equivalencia funcional:** Este principio hace referencia a que los actos administrativos realizados en soporte electrónico producirán los mismos efectos que aquellos celebrados y/o tramitados soporte de papel.
- **Fidelidad:** Este principio hace referencia a que todas las actuaciones del procedimiento se registrarán y conservarán íntegramente y en orden sucesivo en el expediente electrónico, el que garantizará su fidelidad, preservación y la reproducción de su contenido.
- **Interoperabilidad:** Este principio hace referencia a que cuando los procedimientos administrativos requieran información de otros órganos,

¹⁰ En ese sentido, durante la tramitación legislativa de la Ley N° 21.180, cuando el Contralor General de la República expuso ante la Comisión de Gobierno del Senado precisó que: “[...] debiese incorporarse el principio de neutralidad tecnológica de la Ley N° 19.799, porque hay que distinguir entre soporte e impacto en la gestión, además que optar por un tipo acarrea el problema de la obsolescencia y sobre todo porque ello puede levantar sospechas relacionadas con los costos”. BCN. Historia de la Ley N° 21.180, p. 29.

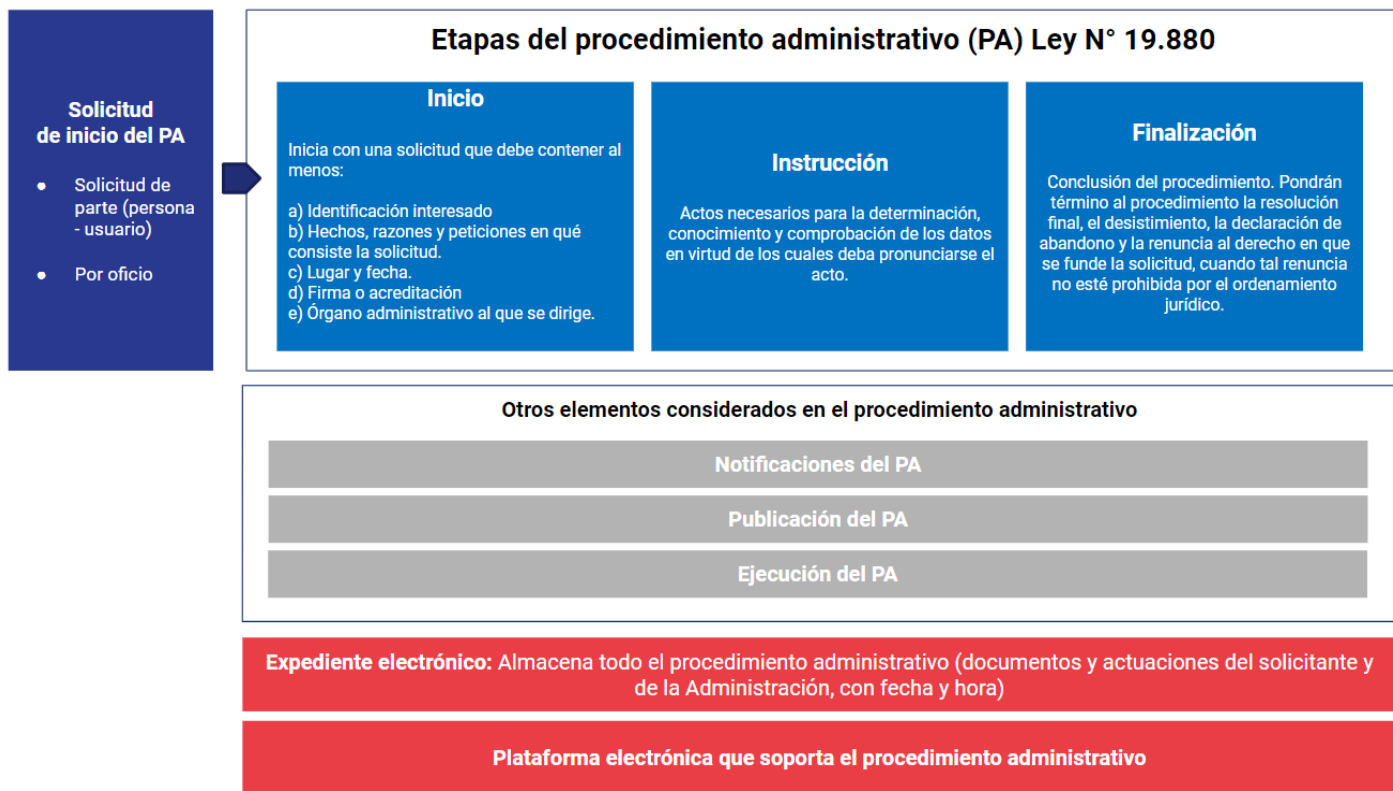


este proceso se realice electrónicamente, en forma segura y ágil, evitando así, que las personas deban concurrir a otras reparticiones públicas a obtener documentación para llevar adelante la tramitación de un procedimiento.

- **Cooperación:** Este principio se refiere a que los distintos órganos de la administración del Estado deben cooperar entre sí en la utilización de medios electrónicos, apuntando a crear nuevas soluciones para mejorar la gestión, y no ponerse barreras mutuamente.

4. Etapas del procedimiento administrativo:

La Ley N° 19.880 en su artículo 18, establece que un procedimiento administrativo contiene 3 grandes etapas, estas consideran inicio, instrucción y finalización según se muestra en el siguiente esquema:



Elaboración Equipo de Trámites y Procedimientos

Iniciación: Todo procedimiento administrativo debe contar con una etapa de inicio del procedimiento, la Ley N° 19.880¹¹ establece que este inicio puede ser de dos formas, “de oficio” o “a solicitud de parte”.

- **Procedimiento administrativo iniciado de oficio:** Corresponden a aquellos iniciados por propia iniciativa de la Administración, el cual no requiere que sea motivado (esto es, que se fundamente su inicio). La iniciación de oficio es resorte y decisión exclusiva del propio órgano competente. Este procedimiento surge como consecuencia de los siguientes casos¹²:
 - Una orden superior.
 - Mediante una petición de otro órgano de la Administración (puede ser inferior u otro servicio). Ejemplo: solicitud de pronunciamiento a la Contraloría sobre un tema particular por parte de un organismo público.
 - Por denuncia, ya sea de un funcionario en el ejercicio de sus funciones o de un particular. Ejemplo: procedimientos disciplinarios.
- **Procedimiento administrativo a solicitud de parte:** Corresponden a aquellos que son solicitados por terceros, 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, debe considerar una serie de requisitos formales que identifican al interesado y su petición, algunos de ellos son el nombre y apellido, lugar y fecha, hechos razones y peticiones y firma entre otros¹³:

Instrucción: Corresponde a la etapa que considera los actos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse el acto.

Finalización: Corresponde a la conclusión del procedimiento, el cual debe

¹¹ Ley N° 19.880 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676&idVersion=Diferido>

¹² Artículo 29 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676&idVersion=Diferido>

¹³ Artículo 30 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676&idVersion=Diferido>

contener un acto de terminal, estos actos pueden ser:

- La resolución final
- El desistimiento
- La declaración de abandono
- La renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico.
- La imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevinientes. La resolución que se dicte deberá ser fundada en todo caso.

5. Otras definiciones relacionadas con el Procedimiento Administrativo

Expediente electrónico: El Artículo 18 de la Ley N° 19.880¹⁴ establece que “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.

Notificación: El Artículo 46 de la Ley N° 19.880 establece que “las notificaciones se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, sobre el cual se configurarán domicilios digitales únicos”.

Plataforma Electrónica: En el Artículo 19 de la Ley 19.880 se establece el “uso obligatorio de plataformas electrónicas. 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.

B. Procedimientos Administrativos Transversales

El ámbito de aplicación de la Ley N° 19.880 se sitúa sobre la realización de los procedimientos administrativos, los cuales en general, involucran todas las áreas de trabajo de un Órgano de la Administración del Estado, tanto respecto de los

¹⁴ Ley N° 19.880 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676&idVersion=Diferido>



procedimientos asociados al cumplimiento de su función o mandato, dada por ley que le da origen, como por la realización de funciones necesarias para la operación del organismo.

Sobre estas últimas, existen funciones de carácter transversal que son comunes a todos los órganos de la administración del Estado para su gestión y operación, tales como gestión de personas, gestión financiero, propios de cualquier organización. Estos procesos transversales, generalmente, también cuentan con una ley y/o normativas que regulan la forma en que se llevan a cabo los procedimientos administrativos relacionados a esos ámbitos.

Dado las característica antes descritas, es que para efectos prácticos del levantamiento de procedimientos administrativos se considerarán como, procedimientos transversales a aquellos relacionados con los siguientes ámbitos:

- Compras públicas: PA relacionados con las compras públicas que realizan los OAE sujetos a la Ley N°19.886¹⁵ de Bases sobre Contratos administrativos de suministros y prestación de servicios.
- Gestión de personas: PA relacionados con la gestión de personas al interior del OAE, se comprenden las contrataciones de personal, permisos y autorizaciones, evaluaciones de desempeño, entre otros.
- Sumarios administrativos.
- Formulación y ejecución presupuestaria: PA relacionados al proceso de formulación y ejecución que los OAE deben realizar según los plazos y forma establecidos en el ciclo presupuestario.
- Auditorías

Los procedimientos administrativos en estos ámbitos de la gestión institucional deben ser considerados en el levantamiento que realicen los órganos, ya que forman parte del conjunto de procedimientos que cada uno de ellos posee. No obstante lo anterior, el equipo de trámites y procedimientos administrativos de la División de Gobierno Digital revisará de forma paralela y conjunta, con los organismos responsables de definir la forma en que se llevan a cabo los procedimientos administrativos transversales (como por ejemplo Chilecompra o DIPRES), y la identificación y denominación común a estos procedimientos, para facilitar así su identificación, y que

¹⁵ Ley N°19.886 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=213004>

de esta manera, puedan ser declarados de forma equivalente y consistente en la futura plataforma digital que permitirá la identificación de los procedimientos administrativos del Estado, para más detalles revisar el apartado 5 (Próximos hitos en la identificación de procedimientos administrativos).

C. Procedimientos administrativos y su relación con trámites públicos

La División de Gobierno Digital dispone del Registro Nacional de Trámites (RNT)¹⁶, instrumento que contiene la nómina oficial de trámites de las instituciones públicas (nivel central) e identifica los principales atributos que permiten caracterizar la oferta de trámites del Estado. Como instrumento oficial, permite disponer de información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas transversales en materias de inversión, simplificación, eliminación y digitalización de trámites.

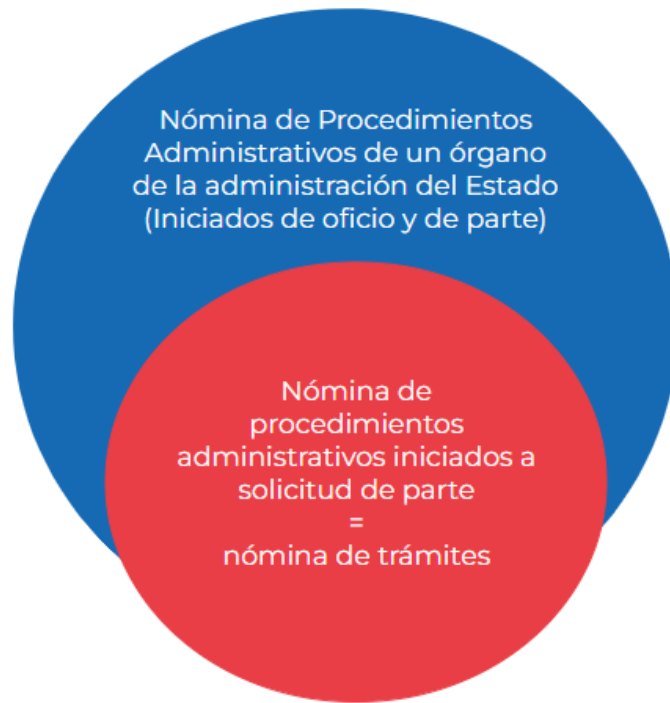
Este registro ha permitido a las instituciones públicas que participan, dar un primer paso en identificar los trámites que las personas deben realizar para acceder a un bien o servicio provisto por ellas en el cumplimiento de la función dada por ley. Para su elaboración, la nómina oficial de trámites consideró lineamientos y definiciones comunes, extraídas de la ley de bases N° 19.880, que permitieron la estandarización de los trámites y su caracterización, identificando así el grado de digitalización de los trámites, entre otros importantes atributos. Algunas definiciones que permitieron establecer este registro son:

- **Trámite:** Corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) provisto por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta para el solicitante. Un trámite es la “acción” que el usuario debe realizar para acceder a un producto determinado. En la mayoría de los casos, es necesario realizar más de un trámite para acceder a un producto.
- **Niveles de digitalización:**
 - Nivel 0: La institución no dispone información del trámite en el canal digital.

¹⁶ El Registro Nacional de Trámites se encuentra disponible en la plataforma electrónica <https://tramites.gob.cl/>, en ella se pueden encontrar las principales cifras y definiciones sobre los trámites públicos de los órganos de la administración del Estado del nivel central.

- Nivel 1: La institución dispone información del trámite en el canal digital (por ejemplo, una descripción, costos asociados, a quién está dirigido y/o cómo puede ser realizado), pero éste no puede ser realizado por este medio.
 - Nivel 2: La institución sólo permite descargar formularios asociados al trámite en el canal digital, pero no puede ser finalizado por este medio.
 - Nivel 3: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, pero una de sus etapas debe ser realizada presencialmente.
 - Nivel 3 digitalizado: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación (ley, norma o reglamento) requiere de una etapa presencial (por ejemplo, para la entrega de documentos, pago, corroboración de antecedentes, fiscalización, rendición de exámenes, entre otros).
 - Nivel 4: El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital.
- Canal(es) de atención: corresponde a los canales donde el trámite está disponible para ser realizado.
 - Canal Presencial: sucursales, oficinas de atención, correo postal o atención en terreno.
 - Módulos de autoatención
 - Canal Digital: sitios web, email, aplicaciones o medios sociales.
 - Canal Telefónico: llamadas de voz o SMS.

Los trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites, para aquellas instituciones que formaron parte de la herramienta, servirán como aproximación a la identificación de los procedimientos administrativos iniciados a solicitud de parte y que responden a su mandato de ley, los cuales en su mayoría corresponden a solicitudes iniciadas por personas usuarias de los servicios de un determinado organismo público. Esto facilitará la identificación de los procedimientos administrativos en el marco de la implementación de la Ley de Transformación Digital, identificando primeramente los trámites, entendiendo que éstos en su mayoría corresponden a procedimientos administrativos iniciados a solicitud de parte según se muestra en el siguiente esquema:



Elaboración Equipo de Trámites y Procedimientos



04

Buenas prácticas para
la identificación de
procedimientos
administrativos

Buenas prácticas para la identificación de procedimientos administrativos

Para impulsar la transformación digital del Estado y mejorar la entrega de servicios a los ciudadanos, se trabaja en la implementación de la Ley N°21.180¹⁷ sobre Transformación Digital, con la finalidad de establecer la obligatoriedad del soporte electrónico, de manera que todos los servicios que el Estado ofrece a sus ciudadanos sean preferentemente digitales.

Para ello, un primer paso es identificar el total de procedimientos administrativos sujetos a dicha implementación, etapa inicial o de preparación que se extenderá desde el mes de junio del 2022 y durante todo el año 2023, para recién a inicios del año 2024 comenzar a aplicar el resto de las fases establecidas actualmente en el decreto de gradualidad¹⁸.

Dicha responsabilidad recae en cada órgano de la administración del Estado, que en coordinación con su área de jurídica y sus principales áreas de negocio, deberá identificar el total de procedimientos administrativos que dispone como parte de su mandato institucional.

Para facilitar este proceso, la División de Gobierno Digital ha levantado buenas prácticas en el proceso de identificación de los procedimientos administrativos con diversos órganos de la administración que han iniciado este proceso en el marco de la implementación de la referida ley. A partir de este trabajo colaborativo, se presentan un conjunto de buenas prácticas orientadas a establecer la nómina de procedimientos administrativos institucionales, las que se recomienda utilizar como referencia o guía para llevar adelante su propio levantamiento.

A. Establecer un equipo de trabajo

Para iniciar el levantamiento de los procedimientos administrativos, se recomienda conformar un equipo de trabajo que apoye al Coordinador de Transformación Digital, en quien recae la articulación de los temas vinculados a la implementación de la Ley N°21.180¹⁹. Para realizar un levantamiento de información representativo de la realidad institucional, se recomienda convocar a un representante de la mayor cantidad de áreas o dependencias institucionales, entre ellas las siguientes:

¹⁷ Ley N°21.180 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>

¹⁸ Decreto con Fuerza de Ley N°1 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1157806>

¹⁹ Ley N°21.180 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>

- Administración y finanzas
- Bienes y servicios
- Control de gestión
- Fiscalía y/o Jurídica
- Gestión de personas
- Atención de usuarios
- Oficina de partes
- Tecnología
- Gabinete

B. Levantamiento de procedimientos administrativos

Entre las buenas prácticas y recomendaciones recogidas de aquellas instituciones que ya han iniciado el levantamiento de sus procedimientos administrativos, se destaca la identificación y/o el levantamiento de los macroprocesos institucionales, como un factor facilitador para la identificación de los procedimientos administrativos.

Al identificar los principales y grandes procesos, que agrupan las acciones que un órgano lleva adelante para cumplir con su mandato y mantener su operación, se desprenden procesos que involucran procedimientos administrativos mediante factores u objetivos comunes que integran actividades que parecen independientes dentro del funcionamiento organizacional. Para ello se aborda el concepto de **macroproceso**, como un conjunto de procesos que podemos ligar naturalmente, y que, en algunas situaciones, ocurren en forma totalmente interrelacionada. La organización en base a macroprocesos evita tener que considerar a toda la organización como un solo gran proceso, con todas las interacciones que ello implica, y da la posibilidad de visualizar las interrelaciones más fuertes que existan entre las actividades de la organización. En este sentido, las interacciones más fuertes entre actividades son aquellas que permiten agrupar las actividades en macroprocesos y las menos fuertes son las interrelaciones entre procesos (Barros, 2000).

En tanto, un **proceso** es un conjunto de actividades íntimamente relacionadas que existen para generar un bien o servicio, el cual tiene un cliente interno o externo a la organización. El elemento fundamental de cualquier proceso es el producto o servicio que genera. Las actividades que participan en el proceso de generación de un producto o servicio se pueden diferenciar en dos clases:



- Actividades que están asociadas a la transformación de ciertos insumos en el producto o servicio final, éstas son el fin último.
- Actividades de gestión que dirigen o regulan la transformación, o vinculadas a la toma de decisiones, como un medio para desarrollar el fin último de la institución, por ejemplo las actividades vinculadas a la gestión presupuestaria, o la adquisición de los insumos necesarios para la transformación de los productos o servicios finales de la institución.

En este contexto, es ideal comenzar con el o los macroprocesos más relevantes de la institución, aquel que se asocia más directamente con el producto estratégico o mandato de la institución de cara a las personas. Este proceso puede dividirse en procesos más pequeños, los cuales podrían manejarse de forma independiente en algunos casos, y que generalmente derivan en uno o más procedimientos administrativos

Es importante consignar que cada macroproceso contiene el conjunto de actividades, habitualmente dispersas en varias áreas funcionales, que colaboran para diseñar e implementar los bienes y servicios que dispone cada institución. En muchas instituciones este puede ser un proceso muy informal, sin definiciones claras respecto de quién hace qué y cuándo, y es muy afectado en su eficiencia por las barreras funcionales.

C. Apoyarse en el levantamiento de trámites

Otra buena práctica y/o recomendación recogida de aquellas instituciones que ya han iniciado el levantamiento de sus procedimientos administrativos, se asocia a la identificación previa de los trámites que los usuarios deben realizar para obtener los productos (bienes y/o servicios) que el órgano de la administración del Estado dispone, aspecto vinculado con lo descrito en la letra “c” de la sección III sobre las “Principales definiciones en torno a los procedimientos administrativos”.

Este aspecto puede servir de referencia tanto para aquellos OAE que son parte del Registro Nacional de Trámites (RNT) como para quienes no han informado sus trámites en este registro. Para el primer grupo, se sugiere revisar los trámites informados e identificar el procedimiento administrativo que está detrás de cada trámite, entendiendo que en su mayoría corresponde a procedimientos administrativos de cara a las personas, iniciados a solicitud de parte.

Para los OAE que no han levantado su nómina de trámites en el RNT, se sugiere comenzar por aquellos procedimientos administrativos a solicitud de parte (de los

usuarios) que responden a los trámites que las personas deben realizar con el organismo, que representan las solicitudes de aquellos productos institucionales que deben ser provistos por el órgano según lo establece su mandato institucional, y sobre los cuales se definen distintos canales de atención.

D. Identificar los actos administrativos terminales

Otra buena práctica y recomendación recogida de aquellos órganos que ya han iniciado el levantamiento de sus procedimientos administrativos, y que ha facilitado este proceso para algunas instituciones, dice relación con revisar constantemente el alcance del levantamiento, por ejemplo, verificando que todos los actos administrativos que dispone la institución se encuentren contenidos o relacionados con alguno de los procedimientos administrativos identificados.

Conforme a las definiciones provistas en el apartado 3 (Principales definiciones en torno a los procedimientos administrativos), un acto administrativo corresponde a las decisiones escritas que adopte la administración, las que contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

Dado que todo procedimiento administrativo tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal y considerando que dichos actos adoptarán la forma de decretos supremos, resoluciones, dictámenes, declaraciones de juicio, constancia o conocimiento, todos ellos debieran corresponder a alguno de los procedimientos administrativos que la institución dispone.

Considerar que estos **lineamientos son orientativos y no excluyentes**, pudiendo ajustarse o no a las necesidades de cada órgano de la administración del Estado. En este sentido, cada institución podría iniciar el levantamiento de sus procedimientos administrativos utilizando estos lineamientos, o escogiendo otros que se ajusten mejor a sus recursos y realidad institucional.

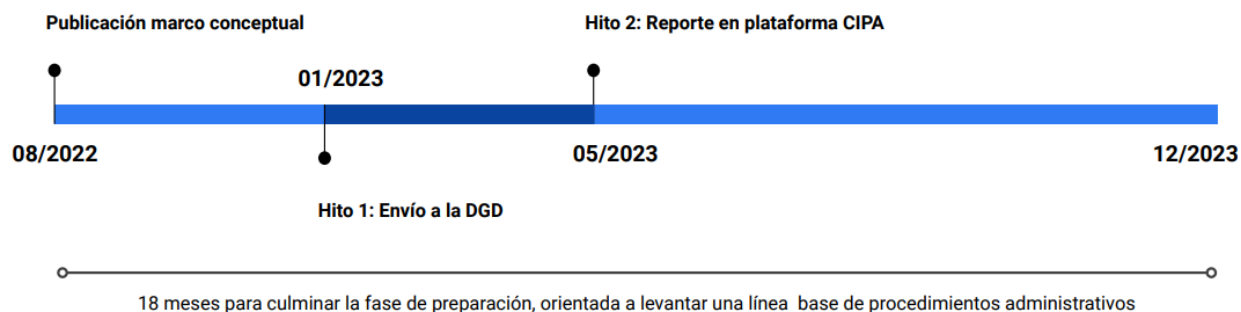
05

Próximos hitos

Próximos hitos en la identificación de procedimientos administrativos

Como parte de la fase inicial o de preparación en torno a la implementación de la Ley N°21.180²⁰, las instituciones deberán identificar la totalidad de procedimientos administrativos que disponen como parte de su mandato institucional. Esta información se reportará en el Catálogo de Identificación de Procedimientos Administrativos (CIPA), la que dispondrá de información básica que facilitará la articulación de las distintas fases que establece la ley para su implementación y el uso de servicios transversales provistos por la División de Gobierno Digital para ello, tales como ClaveÚnica, Firma Electrónica Avanzada, red de Interoperabilidad del Estado, notificaciones, SIMPLE y otras que se requieran en el marco de dicha implementación.

Próximos hitos fase de preparación



En este contexto, se recomienda que las instituciones consideren los siguientes hitos orientados a levantar la nómina definitiva de procedimientos administrativos que disponen como parte de su quehacer institucional.

²⁰ Ley N°21.180 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>



A. Revisión y aplicación del marco conceptual para el levantamiento de procedimientos administrativos

Para iniciar y/o refinar el levantamiento de la nómina de procedimientos administrativos, se recomienda levantar información sobre las siguientes 8 dimensiones, sobre las cuales se establecerán un conjunto de preguntas orientadas a caracterizar los procedimientos administrativos, entre ellos:

1. Antecedentes de contexto
2. Autenticación
3. Datos e interoperabilidad
4. Firma electrónica
5. Gestión documental y expedientes
6. Notificaciones
7. Levantamiento de procesos
8. Plataformas electrónicas

Para apoyar este proceso, la División de Gobierno Digital dispondrá de una plantilla guía con las principales dimensiones (8) y preguntas (21) vinculadas a los procedimientos administrativos, sobre los cuales se recomienda comenzar a levantar información.

Es importante considerar que estas preguntas son de selección única y representan una aproximación preliminar a las preguntas que se desplegarán en la plataforma del Catálogo de Identificación de Procedimientos Administrativos (CIPA), instrumento en el cual se profundizará en estas dimensiones con preguntas de mayor alcance y profundidad.

Plantilla guía para los OAE: [📄 Plantilla guía para el levantamiento de PA](#)

En este contexto, por cada procedimiento deberá identificar la siguiente información:

Dimensión 1: Antecedentes de contexto

1. Nombre del órgano de la administración del Estado: Deberá indicar el nombre que corresponda a su institución.
2. Nombre del procedimiento administrativo: Deberá informar el nombre o denominación que identifica al mismo.

3. Descripción y/o alcance del procedimiento administrativo: Deberá indicar en forma breve qué aspectos abarca o caracterizan al procedimiento administrativo.
4. Área de dependencia dentro del OAE: Deberá escoger de la lista desplegable el nombre del área o dependencia interna a la cual pertenece el procedimiento administrativo. Es posible que un procedimiento administrativo aplique a varias áreas o dependencias, sin embargo se recomienda seleccionar aquella que tenga mayor jerarquía sobre el procedimiento administrativo. Esta pregunta no aplica en el caso de que su institución sea un municipio.
5. Área de dependencia dentro del municipio: En el caso de que su institución sea una municipalidad, deberá escoger de la lista desplegable el nombre del área o dependencia municipal a la cual pertenece el procedimiento administrativo. Es posible que un procedimiento administrativo aplique a varias áreas o dependencias, sin embargo se recomienda seleccionar aquella que tenga mayor jerarquía sobre el procedimiento administrativo.
6. Tipo de inicio del procedimiento administrativo: Deberá indicar si inicia de oficio, es decir como parte de la gestión que realiza la propia institución, o a solicitud del interesado, pudiendo ser éste una persona natural, jurídica u otro órgano de la administración del Estado.
7. Naturaleza del Procedimiento Administrativo: Deberá especificar si se trata de un procedimiento de gestión interna, es decir que no involucra interacciones con externos, sean estas personas naturales, jurídicas o otros órganos de la administración del Estado, o si el flujo involucra interacción con externos o terceros.
8. Nivel de digitalización: Deberá informar si éste:
 - i. No es digital: ninguna de sus etapas cuenta con un soporte electrónico.
 - ii. Es parcialmente digital: al menos una de sus etapas dispone de un soporte electrónico, sin embargo persisten una o más etapas en soporte análogo.
 - iii. Completamente digital: todas las etapas cuentan con un soporte electrónico.
9. Tipo de fuente normativa del Procedimiento Administrativo: Deberá identificar si la fuente normativa que le aplica es una Ley, Norma o Decreto.
10. Fuente normativa del Procedimiento Administrativo: Deberá identificar el número del instrumento normativo que le aplica al procedimiento administrativo, por ejemplo la Ley 20.285.



11. Link de fuente normativa: Deberá identificar el enlace a Ley Chile del instrumento normativo que le aplica al procedimiento administrativo.

Dimensión 2: Autenticación

12. Requiere un mecanismo de autenticación: Deberá identificar si el procedimiento administrativo requiere un mecanismo de autenticación, es decir requiere de métodos o un conjunto de procesos que permitan validar los datos e identificación de un usuario con un nivel de confianza conocido. Entre las opciones disponibles se encuentra:
 - i. No requiere un mecanismo de autenticación.
 - ii. Utiliza ClaveÚnica como mecanismo de autenticación.
 - iii. Utiliza Clave Tributaria como mecanismo de autenticación.
 - iv. Utiliza un mecanismo de autenticación propio de la institución.
 - v. Utiliza ClaveÚnica y/o Clave Tributaria y/o un mecanismo propio como mecanismo de autenticación.

Dimensión 3: Datos e interoperabilidad

13. Requiere datos y/o documentos de privados: Deberá identificar si el procedimiento administrativo utiliza o no datos y/o documentos dispuestos por privados.
14. Requiere datos y/o documentos de otros OAE. Deberá identificar si el procedimiento administrativo requiere o no datos y/o documentos dispuestos por otros órganos de la administración del Estado, tales como subsecretarías, servicios públicos, gobiernos regionales, delegaciones presidenciales y provinciales, municipalidades, entre otros.
15. En el caso de que se encuentre interoperando datos y/o documentos de otros OAE, indique el tipo de interoperabilidad utilizado:
 - i. PISEE 1
 - i. PISEE 2 (Nodo)
 - ii. Sistemas propios para interoperar con otros OAE.
 - iii. No interopero

Dimensión 4: Firma electrónica

16. Requiere Firma electrónica avanzada: Deberá identificar si el procedimiento administrativo utiliza o no durante su tramitación firma electrónica avanzada.



Dimensión 5: Gestión documental y expedientes

17. El procedimiento administrativo genera un expediente electrónico: Deberá identificar si el procedimiento administrativo genera o no un expediente electrónico, el cual contiene el conjunto de documentos electrónicos correspondiente al procedimiento administrativo.

Dimensión 6: Notificaciones

18. Requiere notificaciones: Deberá identificar si el procedimiento administrativo considera como parte de su tramitación la generación de notificaciones para terceros, sean ellos personas naturales o jurídicas:
 - i. Notificaciones físicas
 - ii. Notificaciones electrónicas
 - iii. Notificaciones físicas y electrónicas
 - iv. No requiere de notificaciones

Dimensión 7: Levantamiento de procesos

19. El procedimiento administrativo es parte de un mapa de procesos institucional: Deberá identificar si el procedimiento administrativo forma parte o no de un levantamiento de procesos institucional, que refleje el quehacer de la institución de forma integrada, junto con sus principales relaciones y dependencias.

Dimensión 8: Plataformas electrónicas

20. Nombre de la plataforma electrónica: Deberá informar el nombre o denominación que identifica a la plataforma electrónica que soporta el procedimiento administrativo.
21. URL de la plataforma electrónica: Deberá informar la URL de la plataforma electrónica que soporta el procedimiento administrativo.

B. Hito 1: Envío a la DGD

Una vez identificada la nómina preliminar de procedimientos administrativos, conforme a la dimensiones y preguntas identificadas en la plantilla guía abordada en el punto anterior, la institución hará envío a la DGD durante enero de 2023 (fecha por confirmar) de la siguiente información, vinculada a la fase inicial o de preparación de la Ley N° 21.180:

- Principales indicadores de avance, en dimensiones indicadas vinculadas a los procedimientos administrativos, abordadas en el punto anterior, así como otras dimensiones relativas al proceso de transformación digital.
- Plantilla guía con la información recopilada a esta fecha

Considerar que la información obtenida de este hito constituye una aproximación preliminar del avance de las instituciones respecto del levantamiento de sus procedimientos administrativos, la cual podría variar conforme al avance institucional en la materia.

Este hito será informado en la plataforma de seguimiento de la referida ley, por el respectivo Coordinador de Transformación Digital. Los accesos a esta plataforma serán comunicados oportunamente a cada Coordinador de Transformación Digital, junto con los principales lineamientos y recomendaciones del proceso.

C. Hito 2: Carga de información en el CIPA

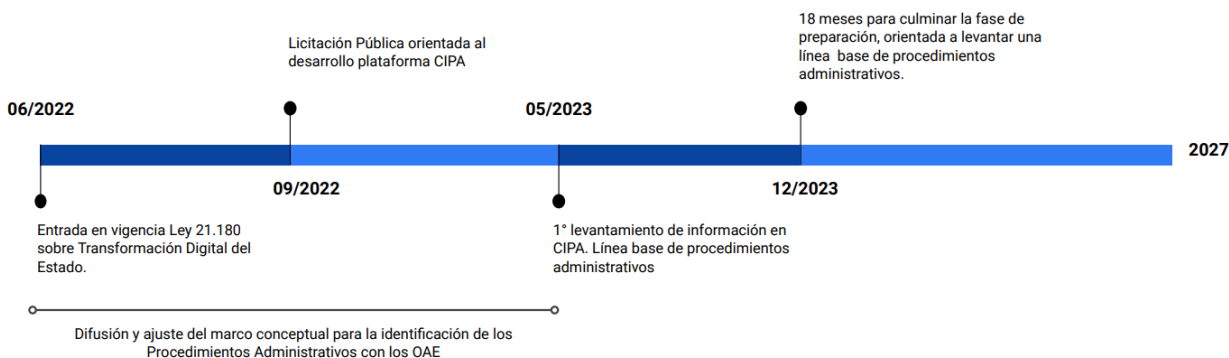
El Catálogo de Identificación de Procedimientos Administrativos (CIPA) corresponde al catálogo oficial de procedimientos administrativos de los órganos de la administración del Estado a los cuales aplica la Ley N° 21.180²¹, cuyo objetivo es la identificación, codificación y caracterización de los principales atributos de cada uno de ellos, información básica que facilitará la articulación de las distintas fases que establece la ley para su implementación y el uso de servicios transversales provistos por la División de Gobierno Digital para ello, tales como ClaveÚnica, Firma Electrónica Avanzada, red de Interoperabilidad del Estado, notificaciones, SIMPLE y otras que se requieran en el marco de la implementación.

Este catálogo se dispondrá mediante una plataforma en línea, que facilitará la identificación y actualización constante por parte de las diversas instituciones públicas, permitiendo al Estado disponer de información estandarizada y comparable sobre los procedimientos administrativos que los distintos organismos realizan en el ejercicio de sus funciones.

²¹ Ley N°21.180 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>

En este contexto, la plataforma se encontrará disponible para las instituciones a partir de mayo de 2023, fecha que corresponde al Hito 2 de la fase de preparación de la Ley N° 21.180, asociado a la carga de información en el CIPA. En esta instancia se convocará a los distintos órganos de la administración del Estado, a través de la figura del respectivo Coordinador de Transformación Digital, a informar su nómina de procedimientos administrativos junto con sus principales atributos.

Planificación Catálogo de Identificación de Procedimientos Administrativos (CIPA)



En la plataforma del CIPA se dispondrán diferentes módulos, orientados a caracterizar los principales atributos de cada procedimiento administrativo, cuyos contenidos y preguntas serán descritos en el material de apoyo que se desarrollará para tales efectos en el contexto del Hito 2 de la fase de preparación.

De forma general, la plataforma de CIPA abordará los siguientes contenidos orientados a caracterizar los procedimientos administrativos:

Contenidos a considerar:

- **Codificación y caracterización:** CIPA permitirá que cada procedimiento administrativo disponga de un código único de identificación, junto con identificar los principales atributos que permitirán su caracterización y estandarización, tales como nombre, estado de digitalización, descripción, etapas, uso de mecanismos de autenticación, acto de inicio y término del procedimiento, entre otros.



- **Expediente electrónico:** Recogerá información relativa a los expedientes asociados al procedimiento administrativo, permitiendo identificar el cumplimiento de la ley en cuanto al registro y avance de la creación de expedientes electrónicos.
- **Trámites:** Conforme lo abordado en punto 3, Letra C, es importante conocer e identificar cuáles de los procedimientos administrativos de un OAE derivan en trámites a las personas, de modo tal de tener la información estandarizada sobre la digitalización y avances en aquellos procedimientos que deben realizar las personas para acceder a un producto del Estado.
- **Interoperabilidad:** Según indica la Ley de transformación digital, las instituciones deben interoperar cuando se requiere información que esté en conocimiento de otro OAE, por ello un aspecto clave de CIPA, es que identificará para cada procedimiento administrativo si requiere o no interoperar con otro OAE, y a través de qué medios lo realiza, avanzando en la identificación de los datos que son intercambiados, fortaleciendo a la Red de Interoperabilidad del Estado, contribuyendo a la identificación del Catálogo de servicios y Directorio de datos.
- **Notificaciones:** Según indica la Ley de transformación digital, las instituciones deben identificar las notificaciones que se deben realizar en el marco de un procedimiento administrativo, de modo tal de conocer el avance en la digitalización de estas.

Documentos de referencia



- Barros Vera, O. (2000). *Rediseño de procesos mediante el uso de patrones*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175941>
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia, División de Gobierno Digital. (2019). *Marco conceptual de trámites del Estado*. <https://tramites.gob.cl/documentos/marco-conceptual-de-tramites-del-estado/>
- Ley N° 19.880. Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado (22 de mayo de 2003). <https://bcn.cl/2ips6>
- Ley N°21.180. Transformación digital del Estado (25 de octubre de 2019). <http://bcn.cl/2f8e6>
- DFL N°1. Establece normas de aplicación del artículo 1° de la ley N°21.180, de transformación digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la administración del Estado que indica y las materias que les resultan aplicables (9 de noviembre de 2020) <https://bcn.cl/2obw9>
- Decreto N°4. Reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley N°21.180 sobre transformación digital del Estado (9 de noviembre de 2020). <https://bcn.cl/2uejl>





División de Gobierno Digital.
01 de agosto de 2022