



**Comentado [1]:** Se amplió el plazo de la Consulta Pública, así que mantendremos abierto el documento para comentarios hasta el 2-nov a las 15 horas

## CONSULTA PÚBLICA

# LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

**Comentado [2]:** En relación a los comentarios, por favor pongan cuidado en hacerlos en línea, no en una copia del documento enviado.

**Comentado [3]:** Bienvenidos!

## 1. INTRODUCCIÓN

La ley N° 21.180, de Transformación Digital del Estado ("LTD"), promulgada en noviembre del año pasado, introduce modificaciones a la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado (ley N° 19.880), y a otras leyes. Esta consulta pública se centrará exclusivamente en aquellas materias modificadas en la Ley N° 19.880.

La LTD implica que el ciclo completo de los procedimientos administrativos se realice por medios electrónicos, con el consiguiente aumento significativo en la eficiencia de los servicios; una mayor certeza, seguridad y velocidad en su entrega a las personas; a la vez de una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con los ciudadanos.

La presente consulta tiene por finalidad recoger las opiniones y aportes de las personas, representantes de la sociedad civil y funcionarios de la Administración del Estado respecto del modelo de implementación de la LTD, cuyas recomendaciones serán un valioso aporte.

La consulta estará disponible en línea entre el martes 6 y el martes 27 de octubre del presente año.

**Comentado [4]:** ¿Considera un enlace para acceder a la ley?

**Comentado [5]:** Se repite el número de la Ley. Ya aparece en la segunda línea.

**Comentado [6]:** Sería bueno saber cuales son esas otras leyes.

**Comentado [7]:** Gestión del cambio para funcionarios del Estado y ciudadanos, sugiero se mencione desde un principio su importancia en este proceso de transformación digital del Estado

**Comentado [8]:** ¿Quienes trabajan a honorarios entran en la categoría de personas?

**Comentado [9]:** Se amplió plazo hasta el 03/11/2020

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
2.1.	Subjetivo: A quiénes les aplica	4
2.2.	Objetivo: A qué procedimientos administrativos aplica	5
2.3.	Aplicación de todo o parte de la ley N° 19.880 respecto de procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos	6
3.	MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LTD	7
3.1.	Descripción general del modelo de implementación de la LTD, respecto de las modificaciones realizadas a la ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos.	7
3.2.	Descripción materias implementación LTD	9
4.	NORMAS TÉCNICAS	12
5.	MATERIAS QUE SE ABORDARÁN EN EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 19.880, SEGÚN LAS MODIFICACIONES INCORPORADAS POR LA LTD	15
5.1.	Excepciones a la presentación de documentos electrónicos	15
5.2.	Forma de cotejar la autenticidad y conformidad de documentos en soporte de papel y copias digitalizadas presentadas por los interesados directamente en el expediente electrónico o en la dependencia de la Administración correspondiente	18
5.3.	Casos en que no fuere materialmente posible digitalizar documentos	19
	No se digitalizarán los documentos presentados en soporte de papel, debiendo dejar constancia de ello en el expediente electrónico a través de un vínculo o referencia a la ubicación del documento original no digital, cuando se cumpla alguno de los siguientes criterios:	19
5.4.	Casos en que la Administración podrá cobrar por la entrega de copias de documentos en soporte de papel en caso de que no se hayan podido digitalizar	20
5.5.	Estándares de Plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos	21
5.6.	Condiciones de Plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos	24
5.7.	Notificaciones electrónicas	26
6.	GRADUALIDAD	30
6.1.	Grupos de implementación	31
6.2.	Materias, con las consecuentes condiciones de cumplimiento	32
7.	LOS DESAFÍOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LTD	33

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Es importante para efectos de dimensionar la aplicación de las normas de la LTD identificar a quienes se les aplica, esto es tanto las instituciones como los interesados en un procedimiento administrativo, según lo dispuesto en la ley N° 19.880. Asimismo, resulta relevante determinar a qué procedimientos se les aplica, como se explicará a continuación.

**Comentado [10]:** Falta título

### 2.1. **Subjetivo: A quiénes les aplica**

De conformidad a lo establecido en el artículo 2 de la ley N° 19.880, las disposiciones de la LTD respecto de los procedimientos administrativos serán aplicables a:

- (a) Los Ministerios, con las respectivas Subsecretarías y Secretarías Regionales Ministeriales.
- (b) Las Delegaciones Presidenciales regionales (Intendencias), las Delegaciones Presidenciales Provinciales (Gobernaciones Provinciales).
- (c) Los servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.
- (d) La Contraloría General de la República.
- (e) Las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública.
- (f) Los Gobiernos Regionales.
- (g) Las Municipalidades.

**Comentado [11]:** Capacitación en procesos digitales  
Es necesario que exista un plan de capacitación en las instituciones involucradas en la transformación digital, por lo mismo, deben establecerse los tiempos, espacios y características de capacitación de todos los funcionarios que participan del proceso.  
La capacitación debe contemplar temas como gestión de archivos digitales, Software para la gestión de archivos electrónicos, el funcionamiento de la plataforma DocDigital, Firma Electrónica Avanzada y legislación e instrumentos que permitan su correcta implementación, entre otros.

**Comentado [12]:** Sugiero incluir el artículo al cual se hace referencia

Las referencias que en adelante se hagan a la Administración o a la Administración del Estado, se entenderán efectuadas a los órganos y organismos señalados en esta sección.

Así también, en lo que corresponda, serán aplicables a los interesados y a terceros que intervengan en un procedimiento administrativo. El artículo 21 de la ley N° 19.880 señala que se consideran interesados en el procedimiento administrativo:

**Comentado [13]:** Es relevante que exista un importante apoyo en capacitación e infraestructura digital a los municipios de menores recursos, esto les permitirá en cierta medida enfrentar las diferencias de recursos que tienen en relación a los municipios de mayor presupuesto, de contrario existirá una enorme brecha para que puedan acceder a este proceso de digitalización.

(h) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses individuales o colectivos.

(i) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.

(j) Aquellos cuyos intereses, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución, que concurran al procedimiento, en tanto no haya sido dictada resolución definitiva.

## **2.2. Objetivo: A qué procedimientos administrativos aplica**

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1° de la ley N° 19.880, todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales.

Cabe considerar que la ley N° 19.880 tiene una aplicación supletoria. Esto significa que se aplica a la totalidad de los órganos de la Administración, en la medida que sus procedimientos especiales no tengan una legislación específica que los regule. Los procedimientos regulados en normas reglamentarias u otras de inferior rango legal deben someter su regulación a las disposiciones de la ley N° 19.880.

En virtud de la supletoriedad de la ley N° 19.880, sería aplicable lo dispuesto en la LTD en la medida en que:

(a) Estemos frente a procedimientos regulados legalmente.

(b) Se trate de materias no reguladas en procedimientos administrativos especiales.

(c) Sea conciliable con la naturaleza del procedimiento especial al que se pretende aplicar.

**2.3. Aplicación de todo o parte de la ley N° 19.880 respecto de procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos**

En atención a lo expuesto, el artículo primero transitorio de la LTD faculta al Presidente de la República, a través de uno o más decretos con fuerza de ley a:

**“2.- Determinar la aplicación de todo o parte de esta ley, respecto de aquellos procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos”.**

Para estos efectos, en marzo de este año se envió un oficio a 647 instituciones (órganos de la Administración), con la finalidad de establecer aquellos casos excepcionales de procedimientos administrativos respecto de los cuales no se pueda aplicar lo dispuesto en la referida LTD. Así también, el referido oficio tenía por objeto recoger información relevante relacionada a cada órgano, en el marco del proceso de implementación de la LTD.

En razón de lo anterior es posible advertir que no existe un universo claro respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos, a los cuales resultarían aplicables las disposiciones de la LTD.

En consecuencia, se ha considerado establecer los siguientes criterios respecto de la aplicabilidad de la ley:

**(a)** La regla general que se propone en esta materia es que, serán aplicables todas las disposiciones de la ley N° 21.180 a los procedimientos especiales, haciendo primar las disposiciones de aquellas leyes especiales sólo en aquello que fueren incompatibles.

**(b)** No obstante lo anterior, determinadas disposiciones serían aplicables a **todos** los procedimientos regidos por en leyes especiales, independientemente a su regulación específica que tengan sobre la materia. Por ejemplo, la constancia de las notificaciones en el Domicilio Digital Único. Podría determinarse también, que sean aplicable las normas que permiten a las personas

**Comentado [14]:** Sería relevante acceder a la información que fue obtenida para identificar lo que cada institución considera que es una excepción

**Comentado [15]:** Se esperaría que se den un plazo para establecer la línea base de este universo, sobre la cual se podrán establecer mediciones de avance en este proceso.

**Comentado [16]:** Parece necesario repetir el análisis a través de otros medios para tener una noción clara del universo en cuestión

**Comentado [17R16]:** Paloma, estando de acuerdo contigo, creo que el análisis más que un nuevo catastro, se debiera enfocar en determinar cuáles son los trámites/procesos que es pertinente incorporar en el modelo digital y cuáles se deben desechar, reemplazar, fusionar, racionalizar, etc. ya que digitalizar todo como está creo que es una mala decisión.

exceptuarse de efectuar presentaciones por medios electrónicos y ser notificados de forma diversa a la electrónica.

### 3. MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LTD

#### 3.1. Descripción general del modelo de implementación de la LTD, respecto de las modificaciones realizadas a la ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos.

En lo relevante para efectos de esta consulta pública, la LTD establece la obligatoriedad de la tramitación por medios electrónicos de los procedimientos administrativos en la Administración del Estado, autorizando excepcionalmente a los particulares interesados a presentar documentos en soporte papel, inaugurando una renovada relación entre las personas y el Estado, enfocada de forma constante en la satisfacción expedita y eficiente de las necesidades de las personas, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con los ciudadanos.

Al interior de los órganos de la Administración del Estado (“OAE”) -una vez iniciada la tramitación electrónica, y continuando con el ciclo de los procedimientos administrativos- el cambio más relevante introducido por la LTD será el uso de plataformas electrónicas para gestionar expedientes electrónicos, accesibles para los interesados y que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad. La LTD establece la dictación de uno o más reglamentos para regular determinadas materias, entre las que se encuentran los estándares y condiciones que deben cumplir estas plataformas, que se abordarán en el Capítulo N° 5.

En esta consulta pública se expondrán las principales consideraciones del diseño y modelo propuesto para la implementación de la LTD, la que en lo central moderniza la gestión del sector público, modificando la forma material en que se llevan los procedimientos administrativos:

(a) En primer lugar, el diseño de implementación de la LTD contempla el uso de servicios centralizados, como la plataforma de autenticación de identidad (actualmente “ClaveÚnica”) como

#### Comentado [18]: Gradualidad

La gradualidad establecida en la consulta pública, no solo debe enfocarse en la implementación de la LTD, sino en su comprensión para poder aplicarla. Por otro lado, se necesita establecer y dar a conocer los plazos de dicha gradualidad, pues en la consulta pública se habla de “plazos”, los cuales no están estipulados, sin embargo, se establecieron 5 años para la implementación de la ley. En este sentido, es importante tener un marco temporal a cuál atenerse, para así poder establecer plazos de capacitación e implementación de herramientas como DocDigital y otras más complejas como las OAIS, PIC y PIA.

Comentado [19]: que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado

Comentado [20]: La obligatoriedad puede afectar a muchas personas que tienen analfabetismo digital, esto podría afectarlas gravemente al no poder acceder a los trámites del Estado. Bajo esta obligatoriedad, los servicios públicos deben apoyar directamente a las personas que no tienen acceso a internet, o no tienen conocimientos para presentar un trámite digital.

Comentado [21]: ¿quién y cómo se definen o autorizan dichas excepciones?

Comentado [22]: Esto se refiere sólo a personas naturales o ¿podrían solicitar una excepción una persona jurídica?

Comentado [23]: Eso es lo ideal, pero mientras no seamos capaces de medir la satisfacción de la ciudadanía y tengamos la certeza de cuáles son las necesidades reales de las personas, no podremos aspirar a una tener una renovada relación.

Comentado [24]: Esto podría aparecer en las primeras hojas

Comentado [25]: En los interesados considerar la disposición a través de datos.gob.cl de manera de potenciar esta iniciativa que a mi juicio es muy relevante para la ciudadanía, academia e industria.

Comentado [26]: Es vital en este nuevo enfoque asegurar y resguardar la operatividad de las plataformas, las cuales debieran contener los fundamentos de las decisiones del Estado. Debe haber una reforma profunda en los OAE, que les permitan cumplir con los estándares de seguridad y ciberseguridad.

Con formato: Fuente: Negrita

medio de acceso a los servicios del Estado;<sup>1</sup> la plataforma para el registro de las comunicaciones oficiales entre los OAE (actualmente "DocDigital");<sup>2</sup> la plataforma de domicilios digitales únicos,<sup>3</sup> y la plataforma de interoperabilidad, que permitirá intercambiar de manera eficiente información al interior del Estado, en el marco de los procedimientos administrativos, de manera estandarizada, y cumpliendo con la debida trazabilidad al interior del Estado.<sup>4</sup>

(b) En segundo lugar, corresponderá a cada OAE digitalizar sus procedimientos y habilitar la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos que corresponda, debiendo cumplir con ciertas condiciones y estándares que aseguren su adecuado funcionamiento. A su vez, se disponibilizarán centralmente herramientas que ayuden a los OAE a cumplir con la implementación de la LTD, como por ejemplo la firma electrónica avanzada para el sector público, un gestor de procesos (S.I.M.P.L.E.), entre otros.

(c) En tercer lugar, una innovación importante introducida por la LTD es la notificación por medios electrónicos, y la creación de un Domicilio Digital Único para cada persona, al que se accederá a través de una plataforma centralizada y en el cual se registrarán todas las notificaciones en los procedimientos administrativos. Dicha plataforma estará disponible para todos los OAE y todos los interesados.

(d) Finalmente, se propone establecer estándares mínimos obligatorios de las plataformas de gestión de expedientes electrónicos y los sistemas que se interconectan e interrelacionan con éstas, que luego se vayan incrementando como parte de un ciclo de mejora continua por parte de los OAE. De otro lado, para una adecuada implementación de la LTD, se propone que a través de normas técnicas se regule con mayor detalle el funcionamiento de ciertos componentes. Con esto, se permite dar flexibilidad para que los OAE adapten sus procesos y puedan ir cumpliendo con los estándares frente a la rápida evolución de las tecnologías, siguiendo el modelo normativo aplicado a la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma. Dichas normas técnicas, descritas en el Capítulo N° 4, serán elaboradas en mesas de trabajo que

**Comentado [27]:** Respecto de la autenticación, sugiero lo siguiente:

- 1) para complementar la Clave Única para personas naturales, para efectos de actos administrativos que afecten al ciudadano (se puede evaluar cuáles) incorporar un segundo factor de autenticación.
- 2) para la autenticación de personas jurídicas, considerar la clave del SII asociada con "representantes" (personas naturales) que usen Clave Única en representación de una persona jurídica.
- 3) ver los mecanismos de seguridad de los métodos de autenticación para evitar situaciones como la de hace algunos días.

**Comentado [28]:** Antes de digitalizar todo, sugiero que de alguna forma se instruya a cada OAE que analice desde el punto de vista de procesos cada 'trámite' o procedimiento. Sabemos que hay muchos cuya regulación es antigua (muy antigua) y no vale la pena digitalizar tal y como están definidos ahora. Primero considero que es pertinente "modernizarlos" (dar ...

**Comentado [29]:** Estas condiciones y estándares se deben establecer con celeridad para dar certeza a los OAE respecto de lo que se espera en sus propios ...

**Comentado [30]:** El cumplimiento de las condiciones y estándares llegan a destiempo, considerando que el próximo año deben estar digitalizados el 80% de los ...

**Comentado [31]:** ¿Qué es una firma electrónica avanzada? ¿Existe una firma no electrónica?

**Comentado [32]:** Se debe dar claridad a los servicios públicos respecto a qué herramientas podrían tener a disposición (que estén planificadas) y cuales no, de ...

**Comentado [33]:** Considerar que la notificación no es solo de cada OAE a cada persona, sino que hay notificaciones inter-OAE y de aquello también debem ...

**Comentado [34]:** Excelente iniciativa, pero cuándo estará disponible esa plataforma centralizada? Podrá interoperar o integrarse con los trámites que y están ...

**Comentado [35]:** Un punto en las notificaciones será aclarar a la ciudadanía respecto a qué significará que un servicio público considere que la persona e ...

**Comentado [36]:** Se debe aclarar si "estará disponible" entendiéndose un uso voluntario o si será obligatorio su uso, pues no da lo mismo.

**Comentado [37]:** Esto debería hacerse sin lugar a dudas, pero el establecer esos estándares debe ser prioritario pues los servicios necesitan certezas para ...

**Comentado [38]:** Control de infraestructura Deberían contemplarse revisiones periódicas a la infraestructura de cada archivo, las cuales permitan s ...

**Comentado [39]:** ¿Se contempla alguna institucionalidad para elaborar, ordenar, dar a conocer y hacer seguimiento a estos estándares?

**Comentado [40]:** Hay un desequilibrio entre los distintos OAE en relación al presupuesto y equipos técnicos (cantidad y calidad). Habría que intentar ...

1 <https://digital.gob.cl/servicios/plataformas-compartidas/clave-unica>

2 <https://digital.gob.cl/servicios/plataformas-compartidas/doc>

3 Plataforma en desarrollo.

4 Plataforma en desarrollo.



convocarán a actores de la sociedad civil, academia e industria, y contarán con una instancia de participación ciudadana.

Los desafíos de la implementación de la LTD requerirán un continuo esfuerzo de coordinación, y compromiso de los OAE para poner en el centro a las personas y sus experiencias concretas, mejorando la entrega de sus servicios.

### 3.2. Descripción materias implementación LTD

La implementación de la LTD se basa en las siguientes materias:

#### (a) Inicio de procedimientos administrativos a través de medios electrónicos (art. 1 inc. 2°; art. 4; art 5 de la ley N° 19.880):

Cada OAE deberá desarrollar o implementar las funcionalidades que permitan el inicio de sus procedimientos administrativos a través de sus respectivas plataformas electrónicas. Para la autenticación de identidad se usará la plataforma ClaveÚnica o el mecanismo de autenticación provisto por la Administración Central que lo reemplace en el futuro.

(b) Digitalización de documentos (art. 19 bis inc.4° de la ley N° 19.880): Los documentos que, en el marco de los procedimientos administrativos que sustancie cada OAE, se presenten por los interesados, terceros u otro organismo en soporte no digital deberán ser digitalizados por los órganos de la Administración. Ello no implica la digitalización de documentos históricos sino aquellos presentados desde la entrada en vigencia de la LTD.

(c) Gestión de expedientes electrónicos (art. 16 bis inc. 4°; art. 17 letra a); art. 18 incisos 3° y 6°; art. 19 inc. 2° y 3°; art.30 inc. 3° de la ley N° 19.880): Todos los OAE deberán contar con plataformas de gestión de expedientes electrónicos. La implementación de este cambio es una de las más complejas de poner en marcha. Avanzar en este punto implica una profunda y desafiante gestión del cambio, toda vez que se requerirá de grandes esfuerzos para levantar y optimizar procesos documentales. Asimismo, ello supone el acceso de los interesados a los expedientes electrónicos a través de un medio de autenticación.

**Comentado [41]:** Nuevamente, para dar certezas a los servicios públicos y a sus proveedores, se deben establecer un plan de normas y plazos claros para su liberación. Aquí la celeridad es fundamental para sentar las bases sobre las cuales se podrán apoyar los servicios. No podría pedirse a un servicio que avance en la compra de servicios o en el establecimiento de plataformas, que pudieran verse afectados por estándares o normas que les cambien las condiciones con posterioridad. Haría ineficiente el uso de recursos que son muy escasos.

**Comentado [42]:** Si bien no necesariamente es una materia que deba estar regulada en esta ley, sí se echa de menos alguna mención general a la gobernanza de todos estos cambios. Si bien la TD aquí se equipara a digitalización de trámites, el proceso necesariamente ...

**Comentado [43]:** Esto obligará también una adecuada transparencia y centralizar una forma de comunicación (no puede ser vía oficios, aunque sean electrónicos) de público conocimiento, para conocer los planes de ...

**Comentado [44]:** Los OAE no conocen en detalle las experiencias de las personas y eso impide diseñar los servicios que realmente necesitan, eso ha quedado en evidencia en estos meses de pandemia. ...

**Comentado [45]:** Sería útil la implementación de formularios tipo de solicitudes de inicio de procedimientos administrativos, sobre todo respecto de materias o procedimientos más comunes, esta opción ...

**Comentado [46]:** Se deberá reforzar la Clave Única con un segundo nivel de autenticación. Esto se podría hacer no para todos los trámites, sino solo para aquellos que impliquen datos privados.

**Comentado [47]:** Es importante definir los estándares mínimos que se exigirán para la digitalización, ya que no servirá una imagen del documento, sino que los servicios se preparen para tener metadatos asociados ...

**Comentado [48]:** Esta Ley debiera permitir la digitalización retroactiva, al menos desde el año 2010 a la fecha. Hay muchas instituciones que han digitalizado sus archivos y que ya desde esa fecha tienen ...

**Comentado [49]:** Sería ideal contar con una plataforma que pudiera ser puesta a disposición de parte de Gobierno Digital (como lo es SIMPLE), ya que no todos los servicios cuentan con la capacidad para desarrollá ...

**Comentado [50]:** También se requiere la definición de estándares mínimos de los expedientes, para que los servicios se puedan preparar. En la actualidad existen servicios que han incorporado la digitalización de ...

**Comentado [51]:** Creo que debe reforzarse esta idea. Es clave revisar los procesos y optimizarlos para definir los documentos que deben componer los expedientes en base a este procedimiento optimizado con el uso d ...

**Comentado [52]:** Para lograr este objetivo es fundamental capacitar y definir un modelo de gestión documental que puedan usar y desarrollar los servicios públicos.

(d) Notificaciones electrónicas (art. 46 de la ley N° 19.880): La LTD mandata que las notificaciones, salvo en los casos exceptuados por la propia ley, se practiquen por medios electrónicos.

Corresponderá al Servicio de Registro Civil e Identificación el registro de los Domicilios Digitales Únicos, asociados a cada persona. En particular, dicho registro contendrá: la información relativa al DDU asociado a cada persona y su estado (activo o no activo); y el medio electrónico que permitirá dar aviso al interesado en un procedimiento administrativo, y/o el medio alternativo de notificación, según corresponda.

En el marco de un procedimiento administrativo, las personas intervinientes podrán acceder a todas las notificaciones realizadas en el mismo, a través de su Domicilio Digital Único. Lo anterior incluso tratándose de las notificaciones practicadas en forma diversa, ya sea por haberse solicitado expresamente en virtud de lo dispuesto en el artículo 30 literal a) de la ley N° 19.880 o por encontrarse exceptuado según se detallará más adelante.

A la plataforma del Domicilio Digital Único se accederá a través de ClaveÚnica (o el medio de autenticación que la reemplace en el futuro). En la plataforma quedará constancia de la fecha y hora de envío de las notificaciones, así como aquella de su recepción y/o acceso por el interesado, la integridad de su contenido, la identidad fidedigna del remitente y la identidad del destinatario. Esta plataforma será desarrollada con apoyo de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda y disponibilizada por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.<sup>5</sup>

(e) Interoperabilidad entre los OAE (art. 6; art 16 bis; art.19 inc. 1°; art. 19 bis inc. 1°; art.24 bis; art.30 letra f) inc. 1° de la ley N° 19.880): La implementación de la LTD persigue dos objetivos específicos en relación a la interoperabilidad: (i) que los OAE identifiquen la información que cada uno de ellos tiene en su poder, en el ejercicio de sus funciones y que pueda ser requerido en el marco de un procedimiento administrativo; y (ii) que la interoperabilidad se desarrolle de forma electrónica, dejando trazabilidad de ella, a través de servicios de interoperabilidad.

**Comentado [53]:** ¿Se encuentra previsto este cambio desde el punto de vista del procedimiento administrativo? Sería bueno considerar si hay jurisprudencia de CGR al respecto. Por otro lado, debería siempre considerarse la notificación presencial o por carta certificada como mecanismo supletorio y tal vez excepcional, dada la "volatilidad" de los domicilios electrónicos tanto para personas naturales como jurídicas (cambios de correo, cambios de razón social o marca, etc.). También ameritaría revisar, al interior de cada OAE, la administración interna de sus bases de datos, en particular las instituciones fiscalizadoras respecto de registros y declaraciones que permiten fijar el universo de potenciales sujetos fiscalizados (Dirección del Trabajo, SII, Superintendencias), y respecto de los cuales se practican notificaciones habituales o esporádicas.

**Comentado [54]:** El indicar que deben registrar se entiende que las personas podrán registrar sus propios correos electrónicos personales. De ser así ¿cómo se manejará la posibilidad que las notificaciones caigan en spam?

**Comentado [55]:** Para el caso de organismos fiscalizadores, la notificación no va a la persona si no que a la persona jurídica (puede que en algunos casos sea una EIRL) de ahí que el modelo representante electrónico (como persona natural) de una persona jurídica es importante abordarlo.

**Comentado [56]:** Asumo que significa Domicilio Digital Único. Me da la impresión que antes no lo explicitan.

**Comentado [57]:** ¿Qué significa que sea activo o pasivo?

**Comentado [58]:** ¿Podría haber una nota al pie? Desconozco lo que señala el literal a) del artículo 30 de la Ley 19.880.

**Comentado [59]:** Si un OAE ya firmó un convenio con Gobierno Digital, supongo que no tendrá que firmar algún adenda para acceder a esa nueva plataforma.

**Comentado [60]:** Por el Ministerio o por la División de Gobierno Digital. Sería bueno aclarar y que todo sea administrado por un mismo organismo (dado que DocDigital lo está, supongo que también lo estará el DDU, pero se debe aclarar).

<sup>5</sup> La implementación técnica de un sistema informático para la entrega y acceso a las notificaciones representa una complejidad importante, por lo que se define que ésta será disponibilizada como un servicio transversal, aliviando así su implementación para los OAE.

De esta manera, los OAE deberán ser capaces de interactuar y operar entre sí bajo estándares que permitan una segura y expedita interconexión entre los mismos (siempre en materias de su competencia), de modo que en todo procedimiento administrativo los órganos que tengan en su poder documentos o información que sean necesarios para conocimiento o resolución, deban remitirlos a aquel órgano ante el cual se estuviere tramitando el respectivo procedimiento. Lo anterior se resolverá mediante interoperabilidad técnica, o por el medio correspondiente en el caso de la comunicación oficial entre los OAE, eximiendo así a las personas, en su relación con la Administración, de presentar documentos que emanen y se encuentren en poder de cualquier OAE, en el marco de un procedimiento administrativo.

Siempre que la interoperabilidad involucre información cuyo intercambio deba ser autorizado por el titular, se exigirá previamente la correspondiente autorización.

No obstante, el modelo de interoperabilidad será abordado en la respectiva Norma Técnica de Interoperabilidad, cuyo contenido se identifica más adelante.

(f) Comunicaciones oficiales electrónicas entre los OAE (art. 9 inciso 3°): La LTD mandata que toda comunicación oficial entre los OAE que se practique en el marco de un procedimiento administrativo se realice por medios electrónicos.

Por otra parte, la LTD indica que las comunicaciones oficiales entre los OAE serán registradas en una plataforma electrónica destinada al efecto. Consistentemente, diversas instituciones ya se encuentran haciendo uso de la denominada plataforma DocDigital, disponibilizada por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a través de su División de Gobierno Digital, la cual se encuentra en proceso de ser extendida a toda la administración central del Estado.

**Comentado [61]:** La definición de estos estándares debe entregarse a los servicios públicos y a la comunidad en general (que incluye a los proveedores) con la adecuada anticipación para permitir los desarrollos de proyectos para su implementación con el tiempo suficiente

**Comentado [62]:** ¿Qué se entiende por expedita interconexión?

**Comentado [63]:** Existía alguna iniciativa para mejorar los tiempos de concreción de los acuerdos de interoperación entre distintos OAE, eso es fundamental para que la interoperación de pueda materializar en el corto plazo. Los convenios de colaboración por lo general toman mucho tiempo.

**Comentado [64]:** Si bien la interoperabilidad es muy importante, también se podría impulsar la implementación de mecanismos tecnológicos que mejoren los tiempos de respuesta del procesamiento de distintos trámites o procedimientos que no dependen de personas (por ejemplo cruces de datos o validación de documentación) y en estos casos tratar de considerar herramientas de tipo RPA para acelerar dichos procesos.

**Comentado [65]:** DocDigital es una excelente plataforma, pero para asegurar su uso y éxito, debiera estar acompañado de un gestor documental que permita asegurar la generación, gestión y conservación del documento desde su origen. Se sugiere también la implementación de un repositorio digital, la disponibilidad de estas tres herramientas garantizan el desarrollo de las comunicaciones oficiales electrónicas.

**Comentado [66]:** ¿Qué incluye la administración central del Estado? ¿Considera los Gobiernos Regionales?

#### 4. NORMAS TÉCNICAS

La estructura normativa de la LTD y su implementación contempla que ciertas materias o aspectos medulares y de aplicación general, a fin de conformar el marco de aplicación, sean regulados por vía de reglamento. Luego, los aspectos técnicos y de mayor detalle se remitirán a un conjunto de **normas técnicas**, por tratarse de instrumentos más flexibles y operativos, en razón de su capacidad de pronta actualización de acuerdo a los avances tecnológicos, nuevas necesidades y aprendizajes a lo largo del tiempo.

Los OAE que adquieran o desarrollen soluciones informáticas deberán considerar los principios y normas técnicas en la implementación de la LTD.

Las normas técnicas referidas serán construidas en un proceso que contempla mesas de trabajo técnico con **instituciones referentes del Estado**, las cuales convocarán adicionalmente a actores de la sociedad civil, academia e industria, y posteriormente sometidas a consulta pública, para de esta forma asegurar el mayor nivel posible de participación ciudadana.

Como propuesta, se establecerá el mínimo que se deberá incluir en cada una de ellas, según se detalla a continuación:

1. **Norma Técnica de Interoperabilidad:** Esta norma **definirá los estándares y protocolos** para que los OAE interoperen datos, documentos y expedientes. Los ámbitos que se definirán son, entre otros: modelo de interoperabilidad, servicios de interoperabilidad, seguridad de las conexiones, esquemas y **metadatos**, y mecanismo para habilitar una integración entre los OAE.
2. **Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos:** Esta norma establecerá los estándares, formatos, metadatos, registros de trazabilidad y procesos que deberán cumplir los OAE para administrar los documentos y expedientes que **obren en su poder**.
3. **Norma Técnica de Autenticación de Identidad:** Esta norma describirá la forma en que los

**Comentado [67]:** Habría que cuidar que el reglamento no haga referencia explícita a un número definido o a nombres explícitos de normas. Es probable que nuevas normas técnicas deberán aparecer a futuro en relación a estos temas, por lo que se recomienda no limitarlo desde el Reglamento.

**Comentado [68]:** La condición básica para que los OAE puedan programar su trabajo es que se definan los programas de trabajo y publicación de esas normas, de modo que se puedan establecer los programas de trabajo en cada servicio.

**Comentado [69]:** Dada la heterogeneidad de las instituciones del Estado, recomiendo que se haga al menos una consulta abierta a todos los OAE que permita levantar información de dicha diversidad y permita abordar con una mirada más amplia las condiciones técnicas. Un proveedor no podría tener más influencia que muchos OAE que luego serían potencialmente sus clientes.

**Comentado [70]:** Esta norma técnica debe referirse también a la Gobernanza de la Interoperabilidad y la forma de resolver conflictos que se generen o clarificar el alcance de un criterio técnico.

**Comentado [71]:** Si el reglamento no facilita el proceso administrativo de acuerdo entre OAEs para interoperar (convenios), debería hacerlo la norma técnica.

**Comentado [72]:** De acuerdo a esta norma, sería necesario evaluar si se va a seguir funcionando con convenios bilaterales de interoperabilidad entre servicios (que habitualmente son de larga tramitación) y qué pasaría con los convenios ya vigentes a la fecha de entrada en vigor de la ley. ¿Se reformularán? ¿Seguirán operando en paralelo a la nueva norma?

**Comentado [73]:** Gestión de metadatos  
En pos de garantizar la trazabilidad y recuperación de la documentación, los funcionarios a cargo de generar documentos, así como aquellos que trabajen en dependencias encargadas de la gestión documental, deben ser capacitados a cerca de qué son los metadatos, cómo se producen y cuáles son las normativas que establecen cuáles son los metadatos mínimos que se deben ingresar, para que así el sistema de recuperación de documentos dentro de las ...

**Comentado [74]:** Esta norma técnica debe establecer también los estándares que deben cumplir los ciudadanos que entreguen documentos digitales a los OAE

**Comentado [75]:** Esta norma debe referirse también al traslado de los expedientes a otros OAE, y al traslado y preservación en el Archivo Nacional, cuando corresponda.

**Comentado [76]:** Autenticidad e integridad de los documentos  
Para garantizar la validez de los documentos como testimonio administrativo, jurídico y/o histórico, se debe velar por la capacitación generalizada de funcionarios ...

OAE deberán integrarse con el mecanismo de autenticación de identidad del Estado, actualmente **ClaveÚnica**, para que los sistemas informáticos de éstos puedan validar la identidad de personas interesadas que actúen en cualquier fase del procedimiento administrativo.

**Comentado [77]:** Aparece mucho la Clave Única ¿Podría funcionar con el número de serie de la Cédula de Identidad? Este número se ha ocupado mucho en el marco de las transferencias monetarias producto de la crisis sanitaria.

Asimismo, detallará: **(a)** la forma en que los OAE deberán integrarse e interoperar con un componente de autorización para la remisión tanto de datos personales como sensibles entre OAEs; **(b)** la forma en que los OAE implementarán mecanismos de seguridad complementarios (los medios de autenticación de identidad como certificados de firma electrónica avanzada, biometría, segundo factor de autenticación, preguntas de validación, entre otros); **(c)** la forma de firmar documentos en el marco de un procedimiento administrativo, y **(d)** otras funcionalidades que faciliten la comunicación entre las personas y los OAE.

4. **Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:** Esta norma determinará los estándares y lineamientos que deberán cumplir los OAE para mantener, preservar, garantizar y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, utilizando medios seguros para la autenticación e identidad digital, tratamiento de datos personales y datos sensibles e implementar mecanismos necesarios para proteger la seguridad de la información y la infraestructura informática.

**Comentado [78]:** Esto es importante acompañarlo de alguna instrucción adicional a cada jefe/a de servicio ya que en algunos casos, la seguridad de la información está en 2 o 3 plano.

5. **Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento:** Esta norma regulará la forma en que las plataformas de los OAE deberán mitigar la obsolescencia tecnológica, mantener la continuidad operacional, establecer y medir niveles óptimos de servicio, aumentar su resiliencia tecnológica, brindar medios de soporte, entregar información de los términos y condiciones de uso, y monitorear el óptimo estado de su funcionamiento. Además, establecerá la forma en que las instituciones desarrollarán sistemas de gestión de la calidad de sus plataformas, para avanzar en la mejora continua de éstas en un ciclo permanente de diagnóstico, planes de mejoras y mediciones de desempeño.

**Comentado [79]:** Preservación digital Debe asegurarse que la información contenida en los documentos pueda ser migrada a nuevos soportes, para que pueda ser recuperada. Por lo tanto, es necesario saber cuáles serán los procesos y normativas que establecerán para evitar la obsolescencia.

La norma técnica determinará los requisitos y la forma en que realizarán las fases del ciclo de mejora continua: levantamiento, priorización y autodiagnóstico; establecimiento de un plan de mejora; y la medición periódica anual de desempeño.

**Comentado [80]:** Asegurar la calidad de funcionamiento tiene una alta dependencia en la capacidad técnica de los OAE, pero a la vez en que el presupuesto necesario para evitar la obsolescencia y mantener la actualización sea otorgado. Muchas plataformas podrían ser más eficientes (en costos, calidad, seguridad y otros aspectos) si se desarrollan de manera centralizada, puesto que existen muchos OAE que no cuentan con la capacidad técnica ni con la capacidad de asegurar presupuesto (por ejemplo los municipios).

6. **Norma Técnica de Notificaciones:** Esta norma detallará la forma en que los OAE deberán integrarse e interoperar con la plataforma Domicilio Digital Único para el envío de notificaciones, comunicaciones; confirmación de recepción y lectura de éstas, así como verificar si la persona a notificar tiene autorizada la excepción de **forma diversa** de notificación (en la forma solicitada si fuere posible **o mediante carta certificada**).

Como punto adicional, la propuesta considera que las normas técnicas no **sólo** sean exigibles a las plataformas de gestión de expedientes electrónicos, **sino que también a los sistemas informáticos que se interconectan o relacionan con éstas y a la plataforma de comunicaciones oficiales**.

**Finalmente**, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Hacienda (Dirección de Presupuestos), en conjunto con los demás Ministerios con competencia en las materias que se abordan, deberán considerar al menos los siguientes criterios para elaborar la propuesta de las normas técnicas a que se refiere el artículo anterior:

(a) Adoptar los estándares internacionales emitidos por organismos reconocidos en la materia, en su ausencia considerará los de carácter regional y, sólo cuando ninguno de ellos se encuentre disponible, observará los de desarrollo nacional.

(b) **Propender** a que la determinación de normas técnicas sea sometida a consulta **ciudadana**, de conformidad con lo dispuesto en la ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública y a la consulta de otros órganos de la Administración del **Estado**.

(c) Adoptar las normas técnicas que sean de uso frecuente en el país.

(d) Realizar los **procesos de adopción** de normas con la gradualidad necesaria, que permita a los órganos de la Administración del Estado adecuarse a los cambios y su correcta implementación.

**Comentado [81]:** Por defecto las notificaciones debieran tener canales adicionales (mensajes SMS a celular, llamados automatizados indicando que tiene una notificación, etc.) Ello es particularmente importante en el caso de notificación de personas jurídicas que cuentan con uno o más representantes legales.

**Comentado [82]:** Es la oportunidad de zanjar la disputa que existe a nivel jurisprudencial respecto a cual es la "oficina de correos correspondiente" a la que hace referencia la ley 19.880 para determinar el momento en que se entiende la notificación por carta certificada en caso que opere.

**Comentado [83]:** No lleva tilde señala la RAE

**Comentado [84]:** Será necesario considerarlo para los convenios marco de la materia que se liciten?

**Comentado [85]:** Recomiendo que en el reglamento se ponga este contexto al inicio del texto, ya que es la base de trabajo del resto de los temas que se trata. Me parece importante relevar el que se parta por los estándares internacionales en cada tarea que se aborde, tanto para los contextos generales como para las normas técnicas.

**Comentado [86]:** Sería bueno darle un peso mayor al "propender". Las normas técnicas no pueden quedar a la voluntad de un organismo si la ciudadanía tiene participación o no.

**Comentado [87]:** Le Ley 20.500 no establece las consultas ciudadanas, esto es doctrinario. Por lo demás, la referencia a las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas se encuentra establecida en el artículo 73 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

**Comentado [88]:** ¿Por qué no un periodo de información pública como el establecido en el artículo 39 de la Ley 19.880?

**Comentado [89]:** Debe asegurarse también la capacitación necesaria para las/los funcionarias/os públicos en la adopción de nuevas tecnologías.

## 5. MATERIAS QUE SE ABORDARÁN EN EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 19.880, SEGÚN LAS MODIFICACIONES INCORPORADAS POR LA LTD

La LTD contempla la regulación de diversas materias a través de uno o más reglamentos, que en definitiva son aquellas que permitirán su implementación. A continuación se expone la propuesta respecto de cada una de ellas:

**Comentado [90]:** Habría esperado que se publicaran los reglamentos para someterlos a la consulta pública.

### 5.1. Excepciones a la presentación de documentos electrónicos

La LTD establece que, en el marco de un procedimiento administrativo, los órganos de la Administración podrán exceptuar de la presentación de documentos electrónicos y de notificaciones por medios electrónicos a quienes se encuentren en las circunstancias establecidas en el artículo 18 inciso quinto y artículo 46 inciso segundo de la ley N° 19.880.

**Comentado [91]:** Para poder determinar excepciones, se debería solicitar a cada OAE como requisito previo, un diagnóstico de "caracterización digital" de sus usuarios, que también serviría en gran medida para orientar la aplicación del reglamento a la particularidad de cada organismo. Me parece muy atingente fijarse en experiencias de éxito como la de SUSESO, respecto de este punto.

**Comentado [92]:** ¿Qué anotan los artículos?

Esto es, aquella persona que carezca de los medios tecnológicos, no tenga acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos.

**(a) Sobre las excepciones:** El reglamento establece ciertas hipótesis ante las cuales se tendrá por acreditado que una persona cumple con las circunstancias señaladas precedentemente, lo que se verificará con la información que el interesado presente.

**Comentado [93]:** ¿No existen razones médicas que puedan considerarse para las excepciones? ¿Cómo se puede delegar en un tercero alguna tramitación? Por ejemplo ser tutor(a) de alguien.

Estas hipótesis son las siguientes:

**Comentado [94]:** que sucederá con las personas con discapacidad especial? hay tecnologías que permiten su inclusión digital

- Pertener al 40% socioeconómicamente más vulnerable de la población, de conformidad al instrumento de caracterización socioeconómica a que se refiere el artículo 5 de la ley N° 20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e institucionaliza el subsistema de protección integral a la infancia "Chile Crece Contigo".

**Comentado [95]:** ¿Cómo se verificará que la persona pertenece al 40% socioeconómico más vulnerable de la población? Me imagino que mediante el sistema de interoperabilidad y que no le pedirán a las personas que presenten algún documento.

- Tener domicilio en una localidad en condiciones de aislamiento, esto es, que tenga dificultades de accesibilidad y conectividad física, dispongan de muy baja densidad poblacional, presenten dispersión en la distribución territorial de sus habitantes, y que muestren baja presencia y cobertura de servicios básicos y públicos. Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el Estudio

**Comentado [96]:** ¿Qué se entiende por muy baja densidad poblacional?



de Identificación de Localidades en Condiciones de Aislamiento elaborado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del año 2012 o el texto que lo modifique, sustituya o reemplace.

- Tener 60 años o más, en el entendido que existe una brecha en alfabetización digital respecto de adultos mayores. Lo anterior, en el marco de lo dispuesto en la ley N° 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

En virtud del principio de interoperabilidad, el funcionario ante quien se presente el respectivo formulario solicitando exceptuarse de la presentación de documentos electrónicos o ser notificado por otros medios que no sean electrónicos, verificará la concurrencia de alguna de las hipótesis señaladas precedentemente.

Adicionalmente, cualquier interesado podrá invocar encontrarse en alguna de las circunstancias contempladas en la ley, esto es, carecer de los medios tecnológicos, no tener acceso a medios electrónicos o actuar excepcionalmente a través de ellos, a fin de efectuar presentaciones en soporte de papel y/o ser notificado en forma diversa a la practicada por medios electrónicos en el procedimiento administrativo correspondiente, debiendo en este caso, acompañar ante la autoridad competente antecedentes suficientes que justifiquen su solicitud.

- (b) De la solicitud respectiva: Quienes se encuentren en alguna de las circunstancias descritas previamente podrán, en cualquier etapa del procedimiento administrativo, solicitar ante el órgano respectivo, efectuar presentaciones en soporte de papel, como también ser notificados en forma diversa a medios electrónicos, mediante la presentación de uno o más formularios.

El formulario deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Fecha y lugar de la solicitud.
- Nombre completo, RUN, domicilio, fecha de nacimiento y profesión u oficio del interesado solicitante, así como el nombre completo, número de cédula de identidad y domicilio de quien la realice a su nombre, cuando corresponda.

**Comentado [97]:** No descartarlos en primera instancia, aprovechar para explicar como funcionan los nuevos procedimientos y su forma de notificación, entregándoles las opciones. Que quienes soliciten la excepción sean los menos posibles

**Comentado [98]:** eso es subjetivo. en unos 5 años, muchos personas cercanas a las tecnologías alcanzarán los 60 años y no existirá dicha brecha. Trataría de reformularlo pero no dejarlo sujeto a la edad.

**Comentado [99]:** No tiene mucho sentido. Este año tengo 59 y no me encuentro entre las excepciones. El año que viene cumpla 60 y me encuentro entre las excepciones. Existiendo, además, que en el tiempo que va entre los 59 y 60 años me alfabetice digitalmente.

**Comentado [100]:** Lo de la edad es claro, lo de la vulnerabilidad es más fácil de determinar, pero ¿las personas sabemos que vivimos en una localidad en condiciones de aislamiento en atención al estudio de la Subdere?

**Comentado [101]:** ¿Bajo qué parámetros la autoridad competente determinará que los antecedentes son suficientes?

**Comentado [102]:** Se aprecia mucho trámite para señalar que quiero que me notifiquen por carta certificada en vez de correo electrónico. Cuando uno hace un reclamo en el CPLT el sistema entrega la opción de ser notificado por correo electrónico o por carta, sin pedir justificación alguna.

**Comentado [103]:** Mejor un solo formulario...

**Comentado [104R103]:** un formulario simple, considerando instituciones que por sus características tienen un alto flujo de público con ciudadanos que podrían solicitar estas excepciones

**Comentado [105]:** ¿Cuál es el propósito de consultar por la profesión u oficio? ¿Por que no considerar el sexo? Esto permitiría determinar la existencia o no de brechas de género.

**Comentado [106]:** ¿Es lo mismo que el RUN?



- Identificación de la circunstancia que habilita al interesado para solicitar efectuar

presentaciones en soporte de papel y/o ser notificado en forma diversa a por medios electrónicos, con indicación en este último caso de dicha forma.

- Identificación del procedimiento administrativo en el que el interesado desea formular

presentaciones en soporte de papel y/o ser notificado en forma diversa a la practicada por medios electrónicos.

- Individualización de el o los documentos que se acompañan a la solicitud.

Los órganos de la Administración deberán tener el referido formulario a disposición de los interesados, en todas sus oficinas y reparticiones que realicen atención de público.

**Comentado [107]:** Actualmente también se reciben documentos con solicitudes de trámites, mediante mensajería de correos, sin estar de forma presencial el ciudadano, es algo que se debe considerar.

No será necesario efectuar una solicitud para ser notificado en forma diversa a la practicada por medios electrónicos, si el interesado hubiese sido autorizado por otro órgano de la Administración del Estado previamente, y dicha circunstancia constare en el registro DDU.

**(c) Del pronunciamiento que recae sobre la solicitud:** Recibida la solicitud, el órgano respectivo verificará el cumplimiento de las circunstancias excepcionales, con la información proporcionada por el solicitante, si correspondiere. El pronunciamiento deberá realizarse a más tardar dentro del tercer día.

**Comentado [108]:** hábil

En caso de que el órgano respectivo deniegue la solicitud, deberá pronunciarse en forma fundada. En cualquier caso, sea que se acoja o se deniegue la solicitud, el órgano respectivo deberá notificar al solicitante o a quien haya realizado la solicitud a su nombre. Contra dicho pronunciamiento procederán los recursos administrativos que contempla la ley N° 19.880.

**Comentado [109]:** ¿Cuáles son esos recursos? ¿Se deben tramitar de manera digital?

**(d) De la forma como se desarrollará el procedimiento administrativo en los casos excepcionales:** Por regla general el procedimiento administrativo se desarrollará a través de la plataforma electrónica respectiva. De modo que cuando se haya autorizado a una persona para efectuar presentaciones en soporte de papel, las solicitudes, formularios o escritos presentados en

soporte de papel serán inmediatamente digitalizados e ingresados al expediente electrónico por el funcionario correspondiente, salvo en situaciones excepcionales.

Todos los actos de la administración, así como las notificaciones - aun cuando se practiquen por carta certificada, personalmente o en las dependencias de la Administración - quedarán registrados en el expediente electrónico respectivo, dejando expresa constancia de la individualización de la persona notificada, de la forma de notificación, y de la fecha y hora en que éstas fueron practicadas.

En el caso de quienes estuvieren autorizados para efectuar presentaciones en soporte de papel, los expedientes electrónicos estarán a disposición de los interesados para su consulta, en las dependencias del órgano correspondiente, la que deberá ser guiada y asesorada, si así se requiere.

## 5.2. Forma de cotejar la autenticidad y conformidad de documentos en soporte de papel y copias digitalizadas presentadas por los interesados directamente en el expediente electrónico o en la dependencia de la Administración correspondiente

Los interesados podrán presentar una copia digitalizada de documentos cuyo formato original no sea electrónico, sea directamente en el expediente electrónico o ante la dependencia de la Administración correspondiente.

Respecto de las copias digitalizadas que presenten los interesados se cotejará su autenticidad y conformidad en relación con el documento en soporte de papel original.

Para estos efectos, se debe distinguir la forma de su presentación, así como también si el documento en soporte de papel cuenta con un mecanismo explícito de validación de autenticidad o no.

(a) Presentación directa por parte del interesado de copia digitalizada del documento en el expediente electrónico: Será responsabilidad del interesado que los documentos aportados cumplan con los criterios de autenticidad y conformidad con el original en soporte de papel.

**Comentado [110]:** ¿La hora en que se envió la carta o la hora en la cual la recibió la persona interesada?

**Comentado [111]:** Este es un derecho de las personas ante la administración según la misma Ley 19.880. Podría señalarse aquello.

En caso que no se verifique la guía y asesoría ¿Se puede presentar algún recurso administrativo?

**Comentado [112]:** Entiendo que una copia digitalizada de un documento en papel igual debe estar firmado por un ministro de fe. Al parecer, esto podría estar sujeto a la "LEY 18845 - ESTABLECE SISTEMAS DE MICROCOPIA O MICROGRABACION DE DOCUMENTOS"

**Comentado [113R112]:** Pero a la ciudadanía, se le puede exigir esos estándares? lo más probable es que saquen fotos con el celular. :( Es un problema. Podemos partir de que lo haran con buena fe, pero...

**Comentado [114R112]:** Así es Pilar, el principio de la buena fe, pero...por lo general los OAE solicitan datos del Estado, de ahí la importancia de interoperar para, por ejemplo, hacer una revisión expost.

**Comentado [115]:** Cómo se hará esto? quién lo hará? cómo puedes cotejar rápidamente que un documento digitalizado por el ciudadano (sin parámetros ni estándares) es copia fiel de lo que dice ser y auténtico? Me parece muy poco viable en lo práctico.

**Comentado [116]:** Esta acaso no es función de las personas que atienden en los mesones de las notarias. Se podrían enojar los notarios.

**Comentado [117]:** ¿Qué ocurrirá si ello no se cumple?

**Comentado [118]:** ¿Qué significa exactamente esto? ¿Podrían entregar un ejemplo, por favor?

**Comentado [119]:** No sé si debe ir acá, pero creo que debe haber un artículo transitorio que autorice a las instituciones que tienen expedientes híbridos a digitalizar los documentos en soporte papel para transferirlos al AN. y así no hacer doble gestión, que abarque desde el 2010 app hasta la fecha en que las instituciones definitivamente se suman a la LTD con todas sus aristas.

(b) Presentación en forma presencial en la dependencia de la Administración correspondiente: el funcionario que reciba el documento deberá verificar que éste contenga la información mínima necesaria para los fines para el cual éste se presenta, así como la existencia de un mecanismo de autenticación en el documento que se presenta, como un código de barra, código de validación u otro. Esto hace admisible un documento escaneado, o una fotografía del documento original.

**Comentado [120]:** Nuevamente, poco viable.

### 5.3. Casos en que no fuere materialmente posible digitalizar documentos

No se digitalizarán los documentos presentados en soporte de papel, debiendo dejar constancia de ello en el expediente electrónico a través de un vínculo o referencia a la ubicación del documento original no digital, cuando se cumpla alguno de los siguientes criterios:

(a) Cantidad: En atención a que el elevado número de documentos incida en un tiempo de digitalización que afecte significativamente la calidad de la atención a las personas.

**Comentado [121]:** Esto es altamente dependiente de la tecnología con la que cuente el OAE lo que podría ser percibido por los usuarios como discriminatorio si es que no se estable un criterio más claro. Un municipio pequeño podría no contar con un escaner de calidad y tener que digitalizar una a una las páginas, un Ministerio podría contar con una máquina que digitalice 100 páginas por minuto. ¿Cómo se logrará una estandarización en este sentido?

(b) Formato: Si el formato del documento original impide su adecuada digitalización o porque someterlo al proceso de digitalización podría generar un daño a éste, como el caso de hojas de gran tamaño o encuadernación débil, según las directrices en materia de formato que se establezcan en la Norma Técnica respectiva.

**Comentado [122]:** ¿Qué significa significativamente?

(c) Naturaleza: Si se tratare de documentos cuyo soporte no es susceptible de digitalización en consideración a la virtud, calidad o propiedad del documento, el cual requiere una tecnología específica que posibilite replicar las características de interés que permitan su digitalización. (Ejemplo: documentos en braille, u objetos que requerirían scanner 3D).

**Comentado [123]:** ¿Cuál es el parámetro para determinar la calidad?

**Comentado [124]:** Ante el mismo volumen de documentos, la digitalización en un servicio puede afectar la calidad de la atención y en otro no.

**Comentado [125]:** ¿Cómo se determina el que se afectará significativamente la calidad de la atención a las personas?

(d) Cuando el órgano de la Administración no cuenta con las facilidades técnicas para la digitalización, según lo indicado en los literales precedentes.

Esto también será aplicable respecto de las personas autorizadas para efectuar presentaciones en soporte de papel, cuando no sea posible su digitalización por el funcionario correspondiente.

**Comentado [126]:** ¿La digitalización se debe practicar sólo de forma inmediata por parte de un funcionario del servicio? ¿Existe la posibilidad de contratar servicios externos de digitalización que puedan efectuar esta tarea de forma, periódica, planificada y ordenada? (por ejemplo, trabajar con determinados lotes de documentación una vez por mes)

#### 5.4. Casos en que la Administración podrá cobrar por la entrega de copias de documentos en soporte de papel en caso de que no se hayan podido digitalizar

En los casos excepcionales señalados precedentemente, así como en el caso de personas autorizadas para efectuar presentaciones en soporte de papel, según lo dispuesto en el inciso final del artículo 18 inciso sexto de la ley N° 19.880, podrá solicitarse la obtención de copias en soporte de papel.

En estos casos, se tendrá en consideración lo siguiente:

(a) La copia solicitada se entregará, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles.

**Comentado [127]:** ¿Qué es un costo excesivo?

**Comentado [128]:** Se soluciona considerándolo siempre.

(b) Se deberá contar con un sistema que certifique la entrega efectiva de la documentación al interesado que solicite ésta, que contemple las previsiones técnicas correspondientes.

(c) La Administración podrá exigir al interesado que el pago de los costos directos de reproducción de las copias en soporte de papel, según los criterios indicados precedentemente. Mediante un acto administrativo dictado por cada jefe de servicio se regulará el valor de los costos directos de reproducción y su mecanismo de cobro, para que las personas puedan ejercer adecuadamente los derechos que le otorga la ley N° 19.880. La obligación del órgano requerido de entregar las copias solicitadas se suspende en tanto el interesado no pague los costos y valores que se fijen mediante acto administrativo emitido por cada órgano de la Administración.

**Comentado [129]:** esta propuesta es ambigua y no incentiva el medio digital, se prestara para discrecionalidad

**Comentado [130]:** ¿Bajo qué parámetros? No tengo acceso a TICs y me solicitan transferir a TGR ¿Se permitirá cobrar \$50.000 por una fotocopia?

**Comentado [131]:** ¿Qué ocurre con los OAE que no pueden emitir facturas o boletas? Por no tenerlas autorizadas por el SII.

**Comentado [132]:** Esto podría ser vulneratorio del debido proceso y del derecho de acceso a la justicia, problema que ya se dio con una norma similar como es la del solve et repete.

**Comentado [133]:** El artículo 18 vigente no anota lo que se indica. El artículo 18 modificado en atención a la Ley 21.180 señala que es en atención a un reglamento por Segpres y Hacienda. La redacción del párrafo es imprecisa.

No obstante lo anterior, y de acuerdo a lo que señala expresamente el artículo 18 de la ley N° 19.880, la Administración podrá excusarse de entregar copias en soporte de papel por razones de distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento de sus labores habituales, esto es la utilización de un tiempo excesivo considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales.

**Comentado [134]:** ¿Qué ocurrirá si no hay comprensión de este criterio por parte del ciudadano/a y lo considera una discriminación? ¿Dónde podrá recurrir el ciudadano/a?

## 5.5. Estándares de Plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos

El inciso final del artículo 19 de la Ley N° 19.880, modificado por la LTD, establece que un reglamento fijará los **estándares** de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad que deberán cumplir las plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos; considerando las **condiciones** de accesibilidad para los interesados, seguridad, funcionamiento, calidad, protección y conservación de los documentos (**ver 5.6.**).

Para estos efectos, se entenderá por condiciones aquellas que cada una de las plataformas electrónicas debe cumplir, mientras que por estándares, aquellos contenidos mínimos que deben verificarse en cada una de ellas.

Debido a que los estándares van variando en el tiempo, la condición de calidad contemplará el cumplimiento mínimo inicial por parte de cada OAE y, adicionalmente, iniciar un ciclo de mejora continua, avanzando progresivamente en el cumplimiento de estándares más altos, según las capacidades, recursos y necesidades de cada **órgano**.

En relación a los estándares y condiciones de seguridad y estándar de ciberseguridad, es menester que los OAE realicen un continuo trabajo para mitigar las vulnerabilidades presentes en sus plataformas electrónicas y en la administración de la información. Esto es particularmente crítico con el uso de expedientes electrónicos y documentos electrónicos, donde se debe tener especial cuidado en la seguridad, tanto de los equipos y programas informáticos, como de la información y datos en poder de cada institución, los que pueden contener datos sensibles de las personas.

**Comentado [135]:** ¿De qué estándares estamos hablando si en el punto 5.3 se admite la imposibilidad de digitalizar un documento en atención a facilidades técnicas?

	Materias a Reglamentar	Propuesta
		<b>PLATAFORMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS: ESTÁNDARES QUE DEBERÁN CUMPLIR LAS PLATAFORMAS DE CADA ÓRGANO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO: SEGURIDAD, INTEROPERABILIDAD, INTERCONEXIÓN Y CIBERSEGURIDAD</b>
1	Estándar de Seguridad	<p>Los OAE establecerán un plan de contingencia para mantener la continuidad operativa del servicio ante eventuales fallas de las plataformas y/o fallas de conectividad, considerando de ser necesario y según lo establecido, la gestión de la información crítica requerida para cumplir dicho plan.</p> <p>Cada OAE establecerá el o los niveles de seguridad para el acceso y autenticación de las personas que requieran acceder a las plataformas electrónicas respectivas, de conformidad a lo establecido en las Normas Técnicas correspondientes.</p>
2	Estándar de Interoperabilidad	<p>Los OAE habilitarán servicios de interoperabilidad que permitan interoperar los datos, documentos y expedientes generados por sus procedimientos administrativos, según los estándares definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad.</p> <p>Las plataformas de gestión de expedientes electrónicos serán interoperables respecto de los documentos, vínculos, información y/o datos contenidos en los expedientes electrónicos con los sistemas que manejen otros órganos de la Administración, dentro del ámbito de sus atribuciones o por autorización expresa del interesado.</p> <p>Los servicios de interoperabilidad operarán bajo los estándares de seguridad y ciberseguridad definidos en el reglamento y las Normas</p>

**Comentado [136]:** ¿Y ante paralización de funcionarios?

		<p>Técnicas respectivas, de modo de resguardar el expediente, documentos y datos que se interoperen.</p> <p>Los OAE mantendrán la integración e interoperabilidad necesaria de sus sistemas con la plataforma de comunicaciones oficiales.</p>
3	Estándar de Interconexión	<p>Los OAE mantendrán una conexión habilitada y operativa de sus plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el acceso de las personas a los expedientes y su contenido.</li> <li>• Con los otros OAE con los que interopere, tomando los resguardos de seguridad definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad.</li> </ul> <p>Asimismo, los OAE facilitarán la interconexión para interoperar los expedientes electrónicos, en el marco de sus propios procedimientos administrativos y cumpliendo los estándares de interoperabilidad que establece el reglamento.</p>

Estándar de Ciberseguridad	<p>Los OAE deberán establecer una política interna de ciberseguridad, que permita velar por la seguridad de la información, de los componentes de software y Hardware, de los equipos informáticos que almacenan, procesan e interoperan información.</p> <p>Esta política deberá basarse en las directrices de la Norma Técnica de Ciberseguridad y Seguridad de la Información, conteniendo, a lo menos, los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso adecuado y eficaz de los mecanismos criptográficos en el almacenamiento, transferencia y acceso del expediente, así como la preservación de la información en ellos contenida.</li> <li>• Mitigación de los riesgos de captura o suplantación de información, por personas o sistemas no autorizados, siguiendo las directrices de la Norma Técnica de Interoperabilidad.</li> <li>• Control de acceso a las plataformas, en la generación, almacenamiento y caducidad de perfiles de acceso.</li> </ul>
-------------------------------	--

**Comentado [137]:** Protección de datos personales y sensibles  
De acuerdo con la Ley de datos personales, debe evitarse que este tipo de información se filtre, ya sea a través de "hacks" o usos indebidos de la documentación. Es por esto, que es muy importante que se capacite en la legislación correspondiente, para así poder establecer los usos de la documentación, además de informar y especificar cuáles son los sistemas de seguridad que se deben implementar en las distintas instituciones.  
Junto con ello, este Ministerio gestiona documentación sensible respecto a los países limítrofes, por ende, debe seleccionarse tanto las plataformas de documentación digital como de preservación de manera que se eviten pérdidas, "hacks" y filtraciones.

**Comentado [138]:** ¿Cómo se asegurará que los OAE cuenten con los recursos suficientes para garantizar estos aspectos?

### 5.6. Condiciones de Plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos

En relación a las condiciones, cabe tener presente especialmente aquellas referidas al acceso de las plataformas de gestión de expedientes electrónicos. Al respecto, resulta crucial el uso de medios de autenticación digital, para lo cual se han considerado las recomendaciones hechas para Chile por la OCDE respecto de fortalecer la identidad digital, en el sentido de evitar que las personas deban administrar diferentes claves de acceso para interactuar con cada OAE, pues dicha circunstancia inhibiría -en definitiva- el uso de plataformas. La respectiva Norma Técnica de autenticación de identidad determinará otros mecanismos de autenticación adicionales a los existentes actualmente.

**Comentado [139]:** ¿Qué significa OCDE? ¿Qué es? ¿Por qué es importante al punto de mencionarla acá?



PLATAFORMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS: CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LOS INTERESADOS, SEGURIDAD, FUNCIONAMIENTO, CALIDAD, PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS		
1	Condiciones de Accesibilidad	<p>Los OAE deberán permitir el acceso permanente a las plataformas de gestión de expedientes electrónicos que cada uno administra a las personas que figuren como interesadas y a los órganos de la Administración con que ellas interoperan, considerando la adecuada satisfacción de las necesidades de los usuarios y disponibilidad presupuestaria, de conformidad a las Normas Técnicas respectivas.</p> <p>Para acceder a los expedientes electrónicos, los interesados deberán comprobar su identidad mediante los mecanismos de autenticación definidos en la Norma Técnica de Autenticación de Identidad.</p>
3	Condiciones de Funcionamiento	<p>Los OAE deberán establecer una política interna de seguridad de la información, que permita velar por la integridad y protección de documentos e información contenida en las plataformas respectivas, de acuerdo con lo indicado en la Norma Técnica de ciberseguridad y seguridad de la Información, y las leyes que resulten aplicables.</p>

**Comentado [140]:** Acceso a la información  
 Considerando los mandatos de la Ley de Transparencia, es importante que se hagan marchas blancas de funcionamiento de las plataformas en las que se tramitaran los expedientes, para que de esta manera las instituciones y los ciudadanos puedan adquirir cultura digital para la tramitación de documentos.  
 La LTD debe establecer cómo es que se puede acceder a la documentación digital, una vez que pase ser histórica, pues no todas las intuiciones transfieren al Archivo Nacional o si es que lo hacen, no hacen transferencias de toda su documentación, por lo cual es importante normar estas instancias de disposición documental.

**Comentado [141]:** Esto es altamente dependiente de los recursos que se le asignen, por lo que no está 100% en manos de los OAE.

4	Condiciones de Calidad	<p>Respecto de las condiciones de funcionamiento, se identificaron todas las exigencias señaladas a lo largo de la LTD respecto de los expedientes electrónicos y se tradujeron a requerimientos funcionales para dichas plataformas.</p> <p>Entre las funcionalidades que deberán cumplir dichas plataformas se encuentran: la incorporación de documentos y la disponibilidad de expedientes electrónicos, la trazabilidad de las comunicaciones y remisión de información o documentos en el marco del procedimiento administrativo que se encuentren en poder de otro OAE en el ámbito de sus competencias, entre otras materias.</p>
5	Condiciones de Protección y Conservación de los Documentos	<p>Los OAE deberán implementar un plan de mejora, en el cual se mida anualmente su desempeño. En base a las brechas detectadas y a los recursos disponibles se deberán implementar las mejoras correspondientes con el objeto de acortar las brechas o alcanzar los distintos niveles de estándares de calidad descritos en la Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento.</p>

**Comentado [142]:** Conservación de archivos digitales  
 Es importante conocer la normativa que establezca las características del ambiente digital y estructura física, que permitan una adecuada conservación de los archivos digitales, evitando así la pérdida de documentos.  
 En este sentido, es necesario que se establezcan mandatos y directrices para que las instituciones aseguren la creación de repositorios digitales, de los cuales se puedan recuperar documentos, los cuales estén en funcionamiento paralelo y conectado con los softwares de gestión documental.  
 Para esto, se necesita conocer cuáles serán las plataformas y los programas que se recomienda utilizar, sus vulnerabilidades y las transformaciones que con el tiempo puedan tener, lo que permitirá prever riesgos en torno a la correcta preservación de la información.  
 Además, es necesario saber cuáles son los procesos basados en normativas internacionales, que permitirán el almacenamiento, conservación y disposición de la información. Llámese proceso a los sistemas de gestión documental que tengan un enfoque de preservación desde la generación del documento.

**5.7. Notificaciones electrónicas**

La LTD modificó la forma de practicar las notificaciones de los actos administrativos al incorporar cambios al artículo 46 de la Ley N 19.880.

Los actos administrativos de efectos individuales serán notificados a los interesados conteniendo su texto íntegro. Las notificaciones que se practiquen por los órganos de la Administración del Estado deberán contener, además:

- (a) La individualización de la persona notificada y su cédula de identidad o rol único tributario, según corresponda.

- (b) La identificación del órgano de la Administración del Estado que practica la notificación.
- (c) La referencia al procedimiento administrativo y expediente, en caso de que corresponda.
- (d) Documentos adjuntos, en caso de que corresponda.

Tratándose de una notificación por medios electrónicos, la identificación y referencia a las que aluden los literales (b) y (c) precedentes se efectuarán de conformidad a lo que establezcan las Normas Técnicas de Notificaciones.

(e) De otro lado, es importante tener presente lo siguiente:

- Se crean Domicilios Digitales Únicos, asociados a cada persona.
- El Servicio de Registro Civil e Identificación contendrá el registro de los Domicilios Digitales Únicos de cada persona, así como la información del medio de aviso por el cual se le informe a los interesados que tienen una notificación en su Domicilio Digital Único, o el hecho de ser exceptuados de notificaciones por medios electrónicos.
- Las personas deberán activar su Domicilio Digital Único para efectos de recibir notificaciones.
- Se accederá a los Domicilios Digitales Únicos a través de una plataforma electrónica centralizada cuyo funcionamiento y operatividad será regulada en la respectiva Norma Técnica de Notificaciones.
- Con independencia de la forma de notificación, se dejará constancia de las notificaciones practicadas a los interesados en sus Domicilios Digitales Únicos. Es decir, por funcionalidad éstas igualmente se encontrarán almacenadas en dicho lugar, sea como notificación propiamente tal o

**Comentado [143]:** No se logra entender bien el concepto de DDU ¿se trata de una plataforma donde cada ciudadano tenga un espacio propio de interacción con cualquier OAE? Sería lo ideal. Sería altamente deseable que el DDU se trate de un sitio digital con acceso exclusivo de cada persona a un espacio donde se tenga registro de todas sus interacciones con cada OAE. Donde no solo se guarde la historia, sino que se pueda acceder a la información/carpetas que los OAE tienen de esa persona, donde pueda iniciar trámites con cualquier OAE, donde pueda extraer certificados de forma autónoma, donde a futuro pueda enviar desde esa plataforma una autorización de enviar cierta carpeta o certificado/información incluso a una empresa privada.

**Comentado [144]:** ¿Esto es literalmente para cada persona, independiente su edad o nacionalidad, entre otros?

**Comentado [145]:** esto tiene que ser por medio digital, usando clave única o la que exista en el futuro

como copia, cuando el DDU no haya sido determinado como medio de notificación válido.

De esta forma, las personas siempre podrán acceder a sus notificaciones y se busca dar la mayor certeza posible a las personas y a los OAE respecto a la trazabilidad de las notificaciones y comunicaciones en el marco de procedimientos administrativos.

- Respecto al correo electrónico, si bien la LTD lo considera como dirección válida para notificaciones, se propone no estimular su uso para aquella función por razones de seguridad (error de escrituración del correo electrónico, *spam*, *phishing* y dificultades para la trazabilidad que requiere un procedimiento administrativo). Por el contrario, se recomienda como una herramienta de aviso para nuevas notificaciones, donde el acceso al contenido íntegro de la notificación se realice en el Domicilio Digital Único.

En definitiva, la dirección de correo electrónico coexistirá como otra alternativa para efectos de practicar las notificaciones electrónicas, según lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley N° 19.880, donde los riesgos de no recepción de dicha notificación serán asumidos por el interesado que opta por este medio. Considerando las deficiencias del uso de correo electrónico como medio válido de notificación, se propiciará -en lo posible- la utilización del DDU como domicilio válido, manteniéndose el correo electrónico como medio de aviso.

- En relación con la comunicación entre los OAE y los interesados en el marco de un procedimiento administrativo, aun cuando no corresponde a una notificación, se realizará también a través del Domicilio Digital Único para brindar el mismo nivel de seguridad y certeza en su entrega. Es decir, las comunicaciones necesarias para la tramitación del procedimiento administrativo deben realizarse por este mismo medio, independientemente de que no constituyan una notificación propiamente tal.

#### **5.7.1. Modelo de notificaciones: materias a reglamentar**

Materia a Reglamentar	Contenido de la Propuesta
Domicilio Digital Único	
Características del DDU	Se configurará un Domicilio Digital Único para cada persona.
Operatividad del Domicilio Digital Único	<p>Se accederá al DDU a través de una plataforma electrónica, que contendrá las casillas receptoras de notificaciones electrónicas (o sus copias si corresponde) dirigidas a los titulares de los domicilios digitales configurados.</p> <p>El funcionamiento y operatividad de esta plataforma será abordado en la Norma Técnica de Notificaciones.</p>

**Comentado [146]:** puede ser alternativo el uso de SMS

2	Forma de Practicar las Notificaciones Electrónicas	Los OAE deberán realizar las notificaciones a las personas a través de la plataforma DDU. Este sistema distribuirá los avisos y las notificaciones correspondiente, en base a la información actualizada del registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación.
3	Definir cuándo se entiende practicada la Notificación	<p>Las notificaciones electrónicas se considerarán practicadas a contar del tercer día siguiente a su puesta a disposición en el DDU, al igual como se indica en el artículo 46 de la ley N° 19.880 respecto a la carta certificada al tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda.</p> <p>En el caso de las notificaciones puestas a disposición directamente por los OAE por medios no electrónicos, éstos deben consignar los cambios de estado en la plataforma DDU, para fines de trazabilidad y disponibilidad de información al interesado.</p> <p>Las notificaciones electrónicas realizadas a una casilla de correo electrónico, se entenderán practicadas al tercer día desde su envío, el cual constará en el DDU, sea que esté o no activado. Esto permite registrar el momento del envío del correo electrónico y dar seguridad del envío de la notificación. Esto, respecto de las personas que hubieren habilitado dicho medio como vía de notificación válida.</p>
4	Obtención de información para llevar el registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación	Se propone utilizar la ClaveÚnica o el medio de autenticación de identidad que corresponda, como mecanismo para que la persona habilite su DDU y corrobore o modifique la dirección de correo electrónico registrada para efectuar los avisos de notificación (se solicitará autorización para este efecto).

**Comentado [147]:** Es la oportunidad de zanjar la disputa que existe a nivel jurisprudencial respecto a cual es la "oficina de correos correspondiente" a la que hace referencia la ley 19.880 para determinar el momento en que se entiende la notificación por carta certificada en caso que opere.

**Comentado [148]:** ¿Y si la carta no llegó?

**Comentado [149]:** ¿Y si el correo no llegó?

## 6. GRADUALIDAD

Cambios tan profundos como los que conlleva la LTD, necesariamente impactan en distintas formas a los OAE responsables de implementarlos. Ello puede deberse a un conjunto de razones, entre las cuales se encuentran las características de cada tipo de institución, su tamaño, cantidad de funcionarios, cantidad de usuarios, nivel de madurez tecnológica, capacidades institucionales, recursos disponibles y conectividad, entre otros.

Entendido lo anterior, la propuesta de gradualidad de la implementación de la LTD considera no sólo el nivel de la dificultad técnica de las materias a implementar y la complejidad práctica que implica gestionar el cambio organizacional relacionado a cada uno de sus desafíos, sino que también la secuencialidad apropiada de implementación, en base también a la oferta de servicios centralizados del Estado, las disímiles capacidades institucionales de los OAE, como también los avances ya alcanzados por las organizaciones y el valor público que genera la implementación de cada materia.

El plazo máximo para la aplicación de la LTD a todos los OAE determinados en el artículo 2 de la ley N° 19.880, es de 5 años a partir de la publicación de la LTD, es decir, hasta el mes de noviembre de 2024.

La LTD, en su Artículo primero transitorio prescribe:

“Artículo primero.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de esta ley, establezca mediante uno o más decretos con fuerza de ley, expedidos por intermedio del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, los que también deberán ser suscritos por el Ministro de Hacienda, las normas necesarias para regular las siguientes materias:

**1.- Determinar la gradualidad para la aplicación de esta ley a los órganos de la Administración del Estado que indique, y a**

**qué tipo de procedimientos administrativos o materias, respecto de todos o alguno de dichos órganos” (énfasis agregado).**

La propuesta de gradualidad de implementación de la LTD se estructura en base a los siguientes criterios:

#### 6.1. Grupos de implementación

Dentro del plazo máximo señalado precedentemente, se propone que los distintos grupos de implementación tengan plazos diferenciados para la implementación de cada una de las materias de la LTD, con plazos más acotados para aquellos OAE que:

- (a) Den cuenta de un grado más avanzado de madurez tecnológica.
- (b) Han demostrado una mayor capacidad en sus equipos de tecnologías de la información.
- (c) Cuentan con mayores recursos presupuestarios o que tienen mayor impacto ciudadano.

Del mismo modo, para aquellos OAE menos preparados para la implementación de la LTD, contarán con mayores plazos para la implementación de las distintas materias y por tanto para la entrada en vigencia de las obligaciones establecidas en la LTD.

**Comentado [150]:** elegir una repartición pública que acelere su implementación y genere un efecto demostración y de aprendizaje para las restantes

**Comentado [151]:** Muchos plazos de implementación en los OAE serán dependientes del resultado de las normas técnicas. Un servicio que tiene implementadas ciertas soluciones, suficientes para ese servicio, podría verse retrasado si las normas técnicas le cambian las condiciones de funcionamiento.

**Comentado [152]:** No bastará que estos organismo se les otorgue un mayor plazo, deben contar con mayor apoyo en capacitación, presupuestario e infraestructura digital.



Se proponen los siguientes grupos de implementación:

**Grupo A.** (i) Los Ministerios, con las respectivas Subsecretarías; (ii) Superintendencias (incluyendo la Comisión para el Mercado Financiero); y (iii) se propone analizar la incorporación de las siguientes instituciones: Dirección de Compras y Contratación Pública, Unidad de Análisis Financiero, Servicio Nacional del Consumidor, Contraloría General de la República, Agencia Nacional de Inteligencia, Servicio de Tesorerías, Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio de Impuestos Internos, Servicio Agrícola y Ganadero, Dirección de Presupuestos, Servicio Nacional de Aduanas, Dirección Nacional del Servicio Civil, Dirección General de Promoción de Exportaciones, Instituto Nacional de Estadísticas, Instituto de Previsión Social.

**Grupo B.** Órganos determinados en el artículo 2 de la ley N° 19.880, que no pertenecen a los grupos A, C o D.

**Grupo C.** Compuesto por (i) Gobiernos Regionales, Delegaciones Presidenciales Regionales y Provinciales; (ii) Secretarías Regionales Ministeriales, y (iii) Municipios clasificados en los grupos categoría 1 y 2, conforme a la definición realizada por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

**Grupo D.** Compuesto por los municipios clasificados en las categorías 3 y 4, conforme a la definición realizada por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

**Comentado [153]:** Qué criterio se utilizó para esta clasificación? no será mejor esperar la realización del catastro y luego de aquello priorizar? Esta agrupación implica tiempos de implementación distintos? es decir, con prioridades?

**Comentado [154]:** Creo que al interior de este grupo se puede encontrar una alta heterogeneidad de madurez tecnológica, condiciones de actualización de sus plataformas tecnológicas (en los últimos 5 años los servicios han tenido una constante disminución de su presupuesto), etc. ¿Qué ocurrirá en el caso que un servicio pueda mostrar que no es capaz de cumplir con los plazos? ¿Se le apoyará con recursos? Una plataforma documental es un recurso crítico para muchos servicios, si se contara con una centralizada que pudiera apoyarlos, haría más eficientes y eficaces algunas implementaciones y facilitaría el cumplimiento de plazos.

## 6.2. Materias, con las consecuentes condiciones de cumplimiento

La gradualidad se referirá al plazo máximo en que los grupos antes referidos deberán implementar aquellas materias descritas previamente en el Capítulo N° 3. De forma tal que a cada grupo de implementación se le asigne un plazo para el cumplimiento de cada una de tales materias. Con todo, ello no obsta a que un OAE pueda dar cumplimiento a alguna de las materias en un plazo menor al previamente determinado en la normativa correspondiente.

**Comentado [155]:** considerar que la mayoría de los ciudadanos opera por medio de teléfonos "inteligentes", por lo que la multicanalidad y responsiva debiera ser un aspecto en el origen a considerar

Al respecto, cabe tener en consideración que algunas de aquellas materias han comenzado a implementarse progresivamente en base al Instructivo Presidencial de Transformación Digital. Tal es el caso de la digitalización de trámites, la autenticación de identidad mediante el uso de ClaveÚnica y el uso de Docdigital para las comunicaciones oficiales entre OAE. En ese contexto, se propone que las materias de la LTD relacionadas con esos aspectos, sean las primeras en implementarse.

Por su parte, en el caso de los Gobiernos Regionales, municipios y otras instituciones que no han participado en este proceso, se les asignará un plazo más extenso para la implementación.

Adicionalmente, se considera como criterio para la gradualidad una secuencia de las materias mencionadas, que sea alcanzable de menor a mayor escala, a través de un orden lógico. Lo anterior, permite aumentar la posibilidad de gestionar la transformación digital de los OAE en torno a desafíos concretos de gestión.

## 7. LOS DESAFÍOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LTD

Los desafíos de la implementación de la LTD requieren un continuo esfuerzo de **coordinación y aprendizaje** sostenidos en el tiempo, que tenga en miras integrar las nuevas tecnologías, disponiendo su uso en favor de las personas y su relación con el Estado.

En este sentido, resulta indispensable definir y comprometer la participación de actores tanto públicos como privados, para avanzar en forma congruente y sólida, tendiendo a la integración de las materias abarcadas en la presente consulta en la totalidad de los OAE. Lo anterior significa generar conciencia y transformación digital en todos los niveles de la Administración, velando por el cumplimiento de estas directrices en conjunto con todos/as los/as funcionarios/as y servidores/as públicos/as, quienes forman parte esencial del Estado y de la transformación digital, pues, tal como fuera recomendado por la OCDE, estos procesos deben ir aparejados de la debida capacitación que permita una correcta incorporación de las nuevas habilidades y herramientas necesarias.

**Comentado [156]:** 1. Se requiere definir un ente rector de la implementación que lidere una estrategia país y establezca las definiciones técnicas a partir de estándares internacionales, sin inventar la rueda.  
2. No basta con coordinar diversos OAE. Hay economías de escala y de especialización muy significativas si se trabajan soluciones por comunidades de usuarios: soluciones multi entidades. Sugiero generar matriz de comunidades y funcionalidades requeridas, detectadas en conversación directa con los usuarios, entre las entidades que sean priorizadas.  
3. Partir por desarrollar o poner en marcha plataformas comunes del sistema: carpeta ciudadana donde cada persona natural o jurídica (o sociedades de hecho) pueda consultar toda su interacción con el Estado, basado en la experiencia de SUSESO; correo único de notificación para personas naturales (registro SRCEI) y jurídicas (SII); identidad digital personas naturales (registro SRCEI) y jurídicas (SII).  
4. Sugiero estructurar las soluciones digitales a construir, a partir de una matriz de requerimientos ciudadanos, haciendo uso de definiciones basadas en estándares internacionales y herramientas empaquetadas: definición por CGR de las series documentales oficiales de cada OAE; transferencia de dinero vía TGR cuando se requieran cobros; transferencias a Cuenta RUT cuando se generen pagos; gestor documental estándar para gestión de expedientes en los OAE, a partir del gestor empaquetado por la Superintendencia de Casinos de Juegos y el Archivo Nacional; docdigital para elaboración y transmisión de documentos asociados a cada serie documental entre entidades; servicios compartidos de OCR para estandarizar documentación en expedientes, a partir de la experiencia de la ex SBIF; entre otros.  
5. En materia de clave única, ampliar los niveles de seguridad requeridos para proteger la información a transferir, con segundas o terceras claves vía celular, haciendo uso de las claves bancarias en uso (clave dinámica, tarjeta de claves registradas, mensajes SMS al correo, entre otros

**Comentado [157]:** En concordancia con ello, parece necesario reforzar o mejorar la institucionalidad existente al respecto (DGD), dotándola de estabilidad en el tiempo, que no dependa de cambios políticos en corto plazo y mayores atribuciones tanto técnicas como tecnológicas.  
Igualmente, darle mayor peso y protagonismo a la Estrategia de Transformación Digital en su conjunto, ya que hasta ahora se visualiza como un conjunto de iniciativas algo aisladas.

La Transformación Digital del Estado implica un gran desafío a nivel directivo y de las altas autoridades en su labor de relevar la transformación digital, empoderar y propiciar el avance e implementación de los cambios expuestos en el modelo. Asimismo, promover la activa participación de sus funcionarios y servidores públicos, fomentando la formación de capital humano y las capacitaciones de quienes serán los principales agentes de cambio que permitirán, con la implementación de la LTD, mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

Ello supondrá una coordinación desde el nivel central a fin de potenciar la implementación de la LTD en los OAE, a partir del trabajo realizado por la Secretaría de Modernización del Estado y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre la materia.

Igualmente, será relevante la activa participación y el apoyo por parte de instituciones que, en el ámbito de sus competencias, podrán contribuir a acortar brechas existentes y contribuir al cumplimiento de los hitos y desafíos comunes, donde todos los intervinientes de este proceso son fundamentales

Todo lo anterior, de cara a lograr que el cumplimiento de este desafío impacte de manera significativa tanto en las personas que interactúan con el Estado como a la relación entre este último y los principios que informan su existencia y fines, logrando mayores niveles de efectividad, eficiencia, transparencia y confiabilidad de los procedimientos administrativos.

Agradecemos los comentarios y sugerencias que nos puedan hacer mediante esta consulta, que serán sin duda un valioso aporte.