

MANUAL DEL USUARIO

ADMINISTRADOR

 doc.digital

La nueva plataforma de comunicaciones oficiales del Estado

Versión 02 | Febrero 2020

Contenido

Introducción	3
La nueva forma de gestionar documentos entre instituciones	4
Usuarios, Acciones y Permisos	5
Listado de Permisos	5
Permiso - Tramitar documentos:	5
Acción de "Crear solicitudes de distribución":	5
Acción de "Visar":	6
Acción de "Firmar":	6
Permiso - "Oficina de partes Recibidos" (para la recepción de documentos):	7
Permiso - "Oficina de partes Enumerar" (para la distribución externa de documentos):	7
Accediendo por primera vez	8
¿Cómo ingreso a DocDigital?	8
Administración de la plataforma	9
Rol del Administrador de la Plataforma	9
Administración de usuarios y permisos	9
Subrogancia	11
Administración de documentos	12
Preguntas frecuentes	13
Mesa de Ayuda	15

Introducción

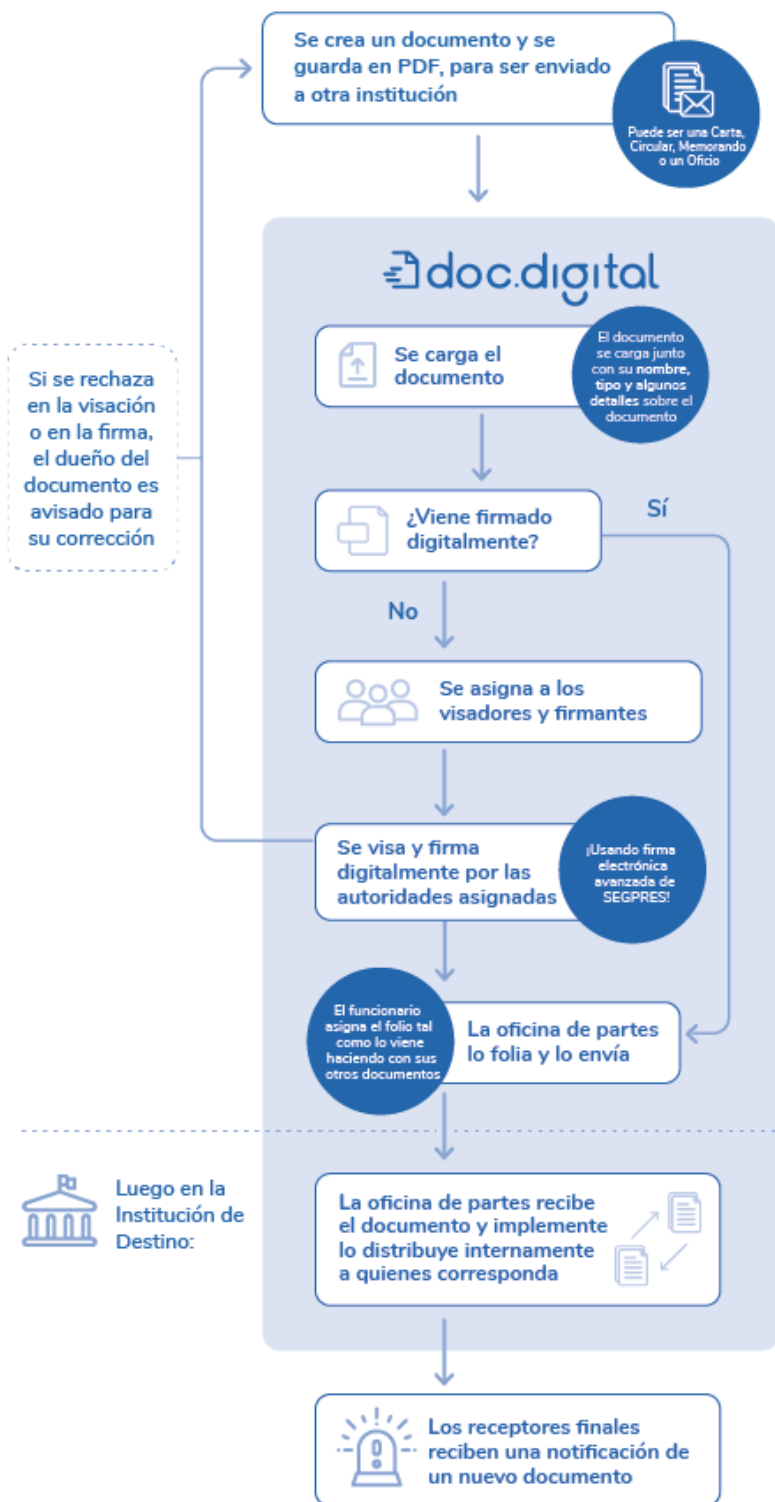
En el marco del Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital del Estado¹ y la "Política Cero Papel" impulsadas por el gobierno del Presidente Sebastián Piñera, las instituciones deben ejecutar acciones orientadas a avanzar gradualmente en la eliminación del uso del papel. Con el objetivo de facilitar este proceso, la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia ha puesto a disposición de las instituciones y órganos del Estado **una plataforma gratuita para la gestión de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado** denominada "[DocDigital](#)".

DocDigital permite cargar, visar, firmar, enumerar y distribuir documentos oficiales a otras instituciones públicas. De acuerdo al instructivo, los servicios públicos deberán utilizar dicha plataforma compartida de forma obligatoria para distribuir comunicaciones oficiales, cumpliendo así con la digitalización de la totalidad de las cartas, circulares, memorandos y oficios. Se puede acceder a esta plataforma desde cualquier lugar a través de doc.digital.gob.cl.

Este Manual del Usuario tiene como objetivo apoyar a los equipos institucionales en el uso de [DocDigital](#), dándoles a conocer esta nueva plataforma de comunicaciones y sus funcionalidades. Usted podrá usar este documento como guía para utilizar la plataforma y cumplir su rol en la generación, envío o gestión de documentos oficiales.

¹ [Instructivo Presidencial](#) 001 de 24 de enero de 2019,

La nueva forma de gestionar documentos entre instituciones



DocDigital permitirá que el documento que ha sido generado en formato digital, se mantenga digital durante las revisiones, visaciones y firmas y finalmente durante su distribución. De manera que no exista la necesidad de imprimir un documento para que una institución se comunique con otra.

Usuarios, Acciones y Permisos

Usuarios

DocDigital permite que todos los funcionarios públicos de una institución tengan acceso como usuarios a la plataforma ingresando a doc.digital.gob.cl con su ClaveÚnica. De igual forma, la plataforma permite que un funcionario pueda participar en más de una institución.

Acciones y Permisos

A lo largo del proceso de gestión documental de cada institución, los funcionarios son responsables de un conjunto de actividades y responsabilidades. Por ejemplo, un funcionario puede ser el responsable de la recepción, numeración y distribución de documentos. En DocDigital, las acciones que cada usuario puede ejecutar en la plataforma requieren de permisos que deben ser asignados a cada usuario de forma manual por el Administrador de plataforma (en la siguiente sección se definirá este rol en detalle). De esta forma, cada funcionario puede realizar múltiples acciones en DocDigital en base a los permisos que su usuario tenga otorgados en la plataforma.

Listado de Permisos

Permiso - Tramitar documentos:

Las acciones que puede ejecutar un usuario con este permiso son:

Acción de “Crear solicitudes de distribución”:

Este permiso es asignado a funcionarios que inician la tramitación de un documento a distribuir, crean la documentación, y conocen la información básica del documento incluyendo: tipo del documento, materia y descripción del documento, visadores, firmantes, destinatarios, y por último la privacidad de éste, es decir, saber si contiene datos sensibles o si el documento es de carácter privado. Quien tenga acceso a este permiso podrá crear solicitudes de documentos a distribuir, es decir, cargar el documento y configurar la

información básica del documento mencionado anteriormente. Para conocer más sobre cómo crear una nueva solicitud de distribución revisa el [Manual del Usuario Creador](#).

Acción de “Visar”:

El permiso de visador es usado directamente por quienes participan en la revisión de documentos antes de que éstos sean firmados y enviados a la Oficina de Partes correspondiente. Al revisar los documentos el usuario debe entregar su aprobación o rechazo de la visación. En caso de que apruebe la visación, se estamparan sus iniciales en el documento.

- Se recomienda asignar este permiso a supervisores y jefaturas intermedias, quienes hacen una revisión previa a la autoridad que va a firmar el documento.
- Se refiere a quien realiza una revisión del documento y estampa sus iniciales en el documento homologando una firma simple.
- Al momento de recibir un documento, este usuario recibirá una notificación en su correo electrónico indicando que tiene un documento pendiente para visar.

Acción de “Firmar”:

Este permiso permite firmar electrónicamente un documento en DocDigital y debe ser asignado a una jefatura o autoridad de la institución, ya que esta persona será quien tiene la responsabilidad administrativa sobre el contenido del documento.

- Es requisito que este usuario cuente con un [certificado de firma electrónica](#).
- Al momento de recibir un documento, este usuario recibirá una notificación en su correo electrónico indicando que tiene un documento pendiente para firmar.
- Al ingresar a la plataforma obtendrá una notificación visual en su bandeja de pendientes.

Permiso - “Oficina de partes Recibidos” (para la recepción de documentos):

Se debe otorgar a funcionarios de Oficina de Partes encargados de recibir documentación proveniente de otras instituciones con destino a la propia institución. Cuando la Oficina de partes recibe documentos de instituciones externas, los funcionarios de la oficina de partes tienen el rol de distribuir internamente los documentos que llegan a la institución.

Permiso - “Oficina de partes Enumerar” (para la distribución externa de documentos):

Se debe otorgar a funcionarios de oficina de partes encargados de enumerar y distribuir la documentación generada en la propia institución. Cuando la Oficina de partes emite documentos a un destinatario externo de la institución, suele administrar un folio correlativo para relacionar el histórico de documentos de la institución con la fecha en que se emite, firma y distribuye el documento.

Respecto a los 2 últimos permisos correspondientes a Oficinas de Partes, entendiendo que puedan existir múltiples funcionarios en esta área, la plataforma permite distribuir la carga de trabajo entre los funcionarios de oficina de partes, permitiendo a los funcionarios auto asignarse documentos en las bandejas de entrada y salida.

Accediendo por primera vez

Antes de ingresar a la plataforma DocDigital, el Administrador de plataforma de su institución debe haber creado los usuarios que participarán en la plataforma. Para saber si el Administrador de Plataforma ha creado su usuario, puede contactarse directamente con su Administrador de Plataforma o con el Coordinador de Transformación Digital de su institución.

El Administrador de Plataforma es quien tiene acceso para solicitar y modificar datos de contacto o permisos otorgados a un determinado usuario. De esta forma, cualquier problema con su usuario o permisos debe contactarse con su Administrador de Plataforma.

¿Cómo ingreso a DocDigital?

Luego de confirmar con su Administrador de Plataforma que su usuario ya ha sido creado, el siguiente paso es iniciar sesión con ClaveÚnica. Si aún no tiene ClaveÚnica, [revise aquí \(¿Dónde puede obtener su Clave Única?\)](#).

Puede acceder a su cuenta en DocDigital desde cualquier navegador, ingresando a <https://doc.digital.gob.cl> con su ClaveÚnica, clickeando en "Iniciar Sesión" en el menú de navegación, como lo indica la imagen:



Al ingresar a DocDigital con su ClaveÚnica, podrá visualizar la pantalla de inicio la barra lateral izquierda que contiene las carpetas o bandejas de documentos a las que puede acceder según los permisos otorgados a su usuario por el Administrador de Plataforma.

Importante: la plataforma <https://doc.digital.gob.cl> sólo está disponible para el envío de documentos oficiales. Si estás aprendiendo a usar la plataforma y deseas hacer pruebas debes realizarlo en <https://demodoc.digital.gob.cl/>.

Administración de la plataforma

Rol del Administrador de la Plataforma

El Administrador de la plataforma será asignado por el Jefe de Servicio de su institución, a través del Coordinador de Transformación Digital. Se sugiere designar como Administrador a una persona que sea capaz de aprender y conocer perfectamente la plataforma para que pueda apoyar a todos los usuarios de su institución en la operación de las distintas funcionalidades de DocDigital.

El funcionario que cumpla el rol de Administrador de plataforma será quien administre los usuarios registrados y los permisos asignados a cada usuario de su institución. Por otro lado, este usuario puede administrar documentos tramitados. Los distintos permisos de administración no son excluyentes entre sí, esto quiere decir que un funcionario puede ser Administrador de Plataforma de una o más instituciones con su mismo usuario.

El Administrador de plataforma tiene asignados los siguientes permisos en DocDigital:

- Administración de usuarios y permisos: este permiso le permite al usuario crear, modificar o bloquear usuarios de su institución. (Revisa [¿Por qué no es posible eliminar usuarios?](#)). Para todos los usuarios de su institución puede asignar permisos dependiendo de las actividades que cada funcionario realice en el proceso de gestión documental de su(s) institución (es).
- Administración de documentos: este usuario tendrá la posibilidad de tener una visión completa de los documentos que se tramitan en la institución.

Administración de usuarios y permisos

El Administrador con permisos de gestión de usuarios podrá crear, modificar, dar de alta o de baja a otros usuarios que pertenezcan a su institución.

Se recomienda otorgar permisos de gestión de usuarios a una persona que pueda ser un buen intermediario de la plataforma con los funcionarios y tenga la disponibilidad para administrar usuarios en la medida que la institución vaya transformando su gestión de documentos a formato digital en la plataforma.

Este usuario cuenta con una bandeja de usuarios de su propia institución en la que podrá visualizar datos como nombre y RUT. Si desea revisar en detalle la información de un usuario puede hacer click en "Ver", a continuación podrá visualizar información adicional como correo electrónico, cargo y permisos otorgados a dicho usuario. Si cree que algo está erróneo en dicha información puede seleccionar "Modificar".

Para crear un usuario siga los siguientes pasos:

1. Debe hacer click en el extremo superior izquierdo donde dice "Agregar". Recuerde que solo podrá crear usuarios para su propia institución.
2. Antes de registrar a un usuario asegúrese de poseer la siguiente información de la persona:
 - a. RUT
 - b. Nombre completo
 - c. Correo electrónico
 - d. Cargo
3. Defina los permisos le otorgará. Los permisos se deben habilitar según el rol que va a cumplir en la plataforma. Para revisar los roles y permisos revise la sección [Usuario y sus Roles](#) de este documento.
4. Seleccione "Crear" y ya quedará registrado.

Para modificar la información de un usuario siga los siguientes pasos:

1. Acceda a la bandeja completa de los usuarios de su institución
2. Use la función Filtro para buscar al usuario que desea modificar. Puede buscar por RUT o nombre. Si lo busca por RUT recuerde no ingresar puntos.
3. Al encontrarlo seleccione en "Ver", ahí podrá visualizar toda la información registrada para dicho usuario.
4. Cambie los contenidos que sean necesarios y guarde la información.
5. Haga click en "Guardar".

Cuando un usuario está bloqueado significa que no podrá acceder al sistema hasta que no se revoque dicho bloqueo. Esto es pertinente cuando un usuario deja de ser funcionario de la

institución. Usted podrá ver si un usuario está bloqueado buscándolo en la bandeja principal de usuarios y haciendo click en "Ver".

Subrogancia

El Administrador de la institución podrá asignar a un usuario de la institución que administre otro usuario perteneciente a la misma institución para que subrogue sus funciones de visación y firma de documentos. Adicionalmente se podrá subrogar a un usuario que haya iniciado la tramitación de un documento y se lo devolvieron por alguna razón de rechazo durante la revisión de visadores, firmantes y Oficina de Partes.

Para asignar a un subrogante sigue los siguientes pasos:

1. Accede a la bandeja de todos los usuarios de tu institución en el menú lateral.
2. Busca al usuario a quien le asignarás un subrogante.
3. Haz click en el ícono verde "Modificar".
4. Haz click en "Agregar" Subrogante.
5. A continuación, debes ingresar el nombre del subrogante. Dicho usuario debe estar creado previamente en la plataforma. (Revisa: [Al ingresar el nombre, no encuentra al usuario](#))
6. Cuando encuentres al usuario que será subrogante, haz click en "Guardar cambios".
7. Podrás ver un mensaje que indica que el cambio se realizó con éxito.
8. Cuando el usuario subrogado se ausente deberás hacer click en el botón "Activar Fuera de Oficina". En ese instante se generará un correo electrónico de notificación al subrogante indicando que han comenzado sus funciones sustituyendo las del subrogando e, instantáneamente se bloqueará el acceso a las bandejas del usuario subrogado.
9. Cuando el usuario subrogado vuelva debes volver a ingresar y hacer click en el botón "Desactivar Fuera de Oficina".

También es posible que el Administrador deje registrado el subrogante de cada persona para que cada usuario active su modo Fuera de Oficina cuando sea necesario. Para que el usuario lo active con independencia del Administrador debe hacer click en la esquina superior derecha de la pantalla en su nombre y seleccionar **"Fuera de Oficina"**. Al regresar debe repetir el procedimiento para desactivar la subrogancia.

En cualquier caso el usuario subrogante recibirá un **correo de notificación** indicando la activación (o desactivación) de la subrogancia.

Cuando un usuario subrogue las acciones de firma, en el documento quedará estampado el pie de firma con el nombre del subrogante, más el cargo del subrogado y una indicación "(S)", que se utiliza para indicar que es el cargo en modalidad subrogada.

Administración de documentos

Este usuario tendrá la posibilidad de tener una visión completa de los documentos que se tramitan en la institución. En detalle podrá ver documentos que:

1. Han sido creados en su institución
2. Han sido visados o firmados por algún usuario de su institución
3. La Oficina de Partes de su institución ha sido seleccionada como Oficina de Partes saliente.
4. Algún usuario de su institución ha sido nombrado como destinatario final del documento.
5. Su institución ha sido nombrada en la lista de distribución del documento.

Preguntas frecuentes

Sobre Usuarios y Roles

¿Por qué no es posible eliminar usuarios?

No es posible eliminar usuarios por motivos de seguridad y responsabilidad sobre los documentos. Los usuarios creados en la plataforma sólo pueden ser bloqueados y nunca eliminados, de esta manera los documentos y sus datos asociados permanecen accesibles y con trazabilidad. .

¿Por qué no es posible modificar nombres de usuarios?

Por seguridad y para un correcto seguimiento y trazabilidad, el nombre de usuario se consume del servicio de Clave Única de manera que al ingresar por primera vez a Doc Digital, el nombre del usuario, independiente como se haya ingresado en Doc Digital, se actualiza desde este servicio. Por lo tanto, el nombre del usuario es aquel asociado al RUT en el Registro Civil e Identificación.

¿Todos los usuarios deben tener clave única?

Sí, todos los usuarios deben tener Clave Única dado que los servicios electrónicos que ofrece Doc Digital requieren un nivel de seguridad y certezas de identidad, de acuerdo a la criticidad de la información que se maneja. Es por esto que DocDigital adopta Clave Única como la medida de autenticación de usuarios. El objetivo de esto es promover que los usuarios cuenten con un único punto para autenticarse en el Estado.

Al ingresar el nombre, no encuentro al usuario.

Al buscar una persona en la plataforma recuerda las siguientes reglas:

- El buscador reconoce tildes, por lo que si buscas a Adrián debes ingresar "á".
- El buscador reconoce los nombres por parte, es decir encontrarás a una persona ingresando su nombre o su primer apellido o, también, su segundo apellido.

- El buscador puede tardar unos segundos si la consulta es muy genérica. Por ejemplo si buscas a "Juan", trata de ingresar sus apellidos para acotar la búsqueda.

Si aún no encuentra a la persona que estás buscando, contáctate con el Administrador de tu institución **para asegurarte que dicha persona tiene un usuario creado.**

Sobre Documentos

¿Qué documentos se pueden enviar a través de DocDigital?

De acuerdo al instructivo, los servicios públicos deberán utilizar dicha plataforma compartida de forma obligatoria para distribuir comunicaciones oficiales, cumpliendo así con la digitalización de la totalidad de las cartas, circulares, memorandos y oficios.

¿Cómo puedo confirmar que la institución recibió el documento?

Al enviar un documento la Oficina de Partes que envía y la que recepcionar reciben automáticamente un correo electrónico de confirmación. Por el momento, por medio de la plataforma, no es posible ingresar a un repositorio de otra institución y revisar la recepción, por otra parte, no hay un buscador general que lo permita.

¿Cómo puedo saber a qué instituciones puedo enviar documentos a través de DocDigital?

En Doc Digital se pueden distinguir los "destinatarios" de los documentos y la "distribución" de los mismos. Para los "destinatarios" al seleccionar el "nombre del destinatario" automáticamente la plataforma indica la institución o servicio (entidad) y el ministerio asociado (organismo). En relación a la "distribución" se puede seleccionar listas predefinidas de distribución o manualmente indicar los organismos, entidades y correos de destino

¿Cómo puedo hacer seguimiento a un documento?

El seguimiento depende del rol del usuario (a) en relación al conjunto de privilegios que se asignen:

- Para el usuario con permisos de "Gestión de documentos" puede buscar un documento en la bandeja de documentos. Para encontrar un documento puede desde hacerlo aplicando filtros en la esquina superior derecha de la bandeja. Puede filtrar por nombre, fecha de tramitación, usuarios que visaron o firmaron el documento entre otros criterios.
- Para revisar el estado del documento debe encontrarlo y luego hacer click en "Ver". Ahí podrá ver qué etapas de la tramitación ha avanzado.

Problemas técnicos

¿Qué debo hacer si no puedo acceder?

Si no puede acceder debe:

1. Asegúrese que está ingresando su contraseña correcta.
2. Es posible que aún no haya sido registrado como un nuevo usuario por el Administrador de su institución. Por favor comuníquese con el Administrador para que lo registre por primera vez.
3. En caso de que persista, comuníquese con la [Mesa de Ayuda](#) de la División de Gobierno Digital

Mesa de Ayuda

La División de Gobierno Digital cuenta con una equipo de [Atención Institucional](#) al que puede contactar ingresando tickets desde [este enlace](#) o llamando al número 600 397 000. Asegúrese de enviar su consulta en la categoría correcta para acceder a un menor tiempo de respuesta. Le responderemos en la brevedad.