

MANUAL DEL USUARIO

CREADOR

 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
Usando DocDigital	5
Accediendo por primera vez	5
Creando una solicitud de distribución	7
Seguimiento del documento	13
Rechazo de un documento	14
Preguntas frecuentes	15
Mesa de Ayuda	17

Introducción

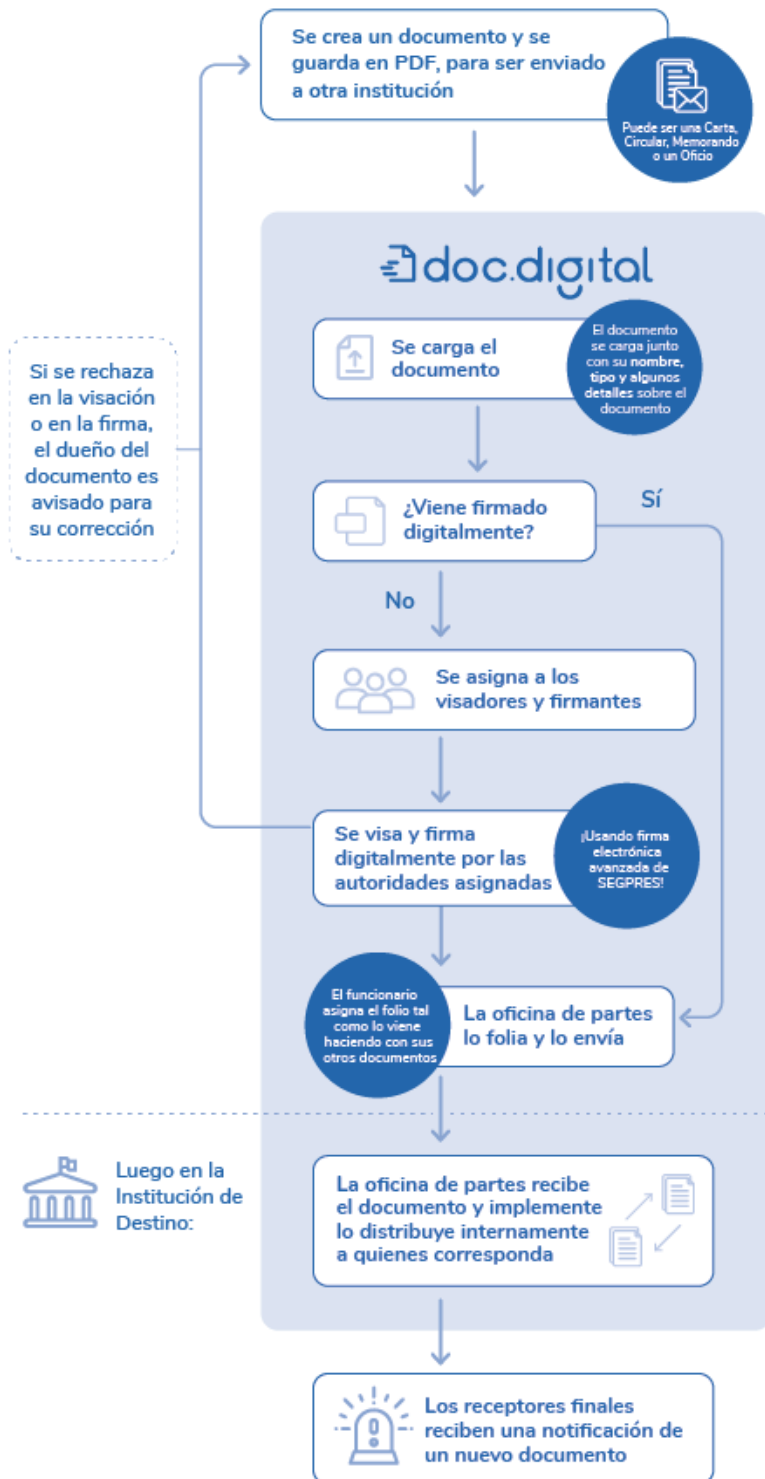
En el marco del Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital del Estado¹ y la "Política Cero Papel" impulsadas por el gobierno del Presidente Sebastián Piñera, las instituciones deben ejecutar acciones orientadas a avanzar gradualmente en la eliminación del uso del papel. Con el objetivo de 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

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 forma similar al proceso de gestión documental actual, la plataforma también permite que un funcionario pueda participar con su usuario (ClaveÚnica) en más de una institución. Adicionalmente, cada usuario tendrá habilitados distintos permisos lo que le permitirá cumplir con ciertas acciones.

Usando DocDigital

I. Accediendo por primera vez

Antes de ingresar a 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 Coordinador de Transformación Digital de su institución.

El Administrador de Plataforma es quien tiene también 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 en 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/>.

Bandejas de documentos

Al ingresar se visualiza una bandeja de documentos pendientes de tramitar según sean los permisos otorgados al usuario. De esta forma, si un usuario es el encargado de visar documentos podrá visualizar en su bandeja de "documentos por visar" todos los documentos que tenga pendiente de entregar o rechazar su visación.

En todas las bandejas de documentos se puede acceder a una pestaña de documentos pendientes, otra de documentos que han seguido el curso de la tramitación y otra de documentos que han sido devueltos al origen para corregir algún detalle y reiniciar la tramitación.

Creando una solicitud de distribución

Los usuarios que tengan asignado el permiso de tramitación de documentos podrán crear documentos para su distribución.

Para iniciar la tramitación de un documento para su firma y distribución debe seleccionar la opción **“Nuevo documento a distribuir”** del menú principal y definir las características del documento siguiendo los pasos que se listan a continuación



1. Tipo de documento

Seleccionar el **tipo de documento** que se va a tramitar, entre las siguientes categorías se encuentran:

- a. Cartas
- b. Circulares
- c. Memorandos
- d. Oficios

A screenshot of the 'Nuevo documento a distribuir' form. The form has a white background and a blue header. A 'Guardar borrador' button is in the top right. A note says 'Los campos con asterisco (*) son obligatorios.' There are three numbered callouts: '1' points to the 'Tipo de documento *' dropdown menu; '2' points to the 'Materia o tema del documento *' text input field; '3' points to the 'Descripción del documento *' text input field. Below these are sections for 'Documento a distribuir *' (with a 'Seleccionar el documento a distribuir (PDF)' button) and 'Anexos' (with 'Subir archivo' and 'Ingresar URL' buttons).

2. Materia del documento

Indicar (escribir) la **materia o tema del documento**. Los oficios suelen tener su materia predefinida. En los otros casos piense que debe darle un título al documento e ingréselo como tema.

3. Descripción del documento

Ingresa una breve **descripción del documento**. Recuerde que será la información que provea de contexto a quienes reciban el documento por lo que debe ser explicativo.

4. Cargue el documento a distribuir

Una vez definidas las características del documento, el siguiente paso consiste en adjuntar el documento a distribuir en su versión final y en formato PDF, haciendo click en **"Seleccione el Documento a distribuir"** y busque el documento a adjuntar en su equipo.

Si el documento a distribuir ya se encuentra firmado electrónicamente y solo se quiere su distribución, DocDigital identificará el certificado de firma indicando el nombre del

firmante como se muestra a continuación. Si el documento no requiere más firmas o está completamente sellado y cerrado debe seleccionar "Es un documento resuelto".

A continuación es posible cargar archivos anexos. Los adjuntos se pueden cargar como archivo o cargar una URL que referencie otros repositorios. Recuerde que dicha referencia debe ser siempre pública y permanente. En caso de que el documento a distribuir requiera ser visado o firmado se debe proceder con los siguientes pasos (5 al 8).

5. Seleccionar el tipo de visación

Seleccione el tipo de visación que aplica para el documento. Las opciones son:

- a. No requiere visación: En este caso se envía directo a los firmantes.

The screenshot shows a web interface titled "Documento a distribuir *". It features a file selection area with the text "Seleccione el documento a distribuir (PDF)" and "o arrástrelo aquí". Below this, a file named "Nombre_de_archivo.pdf" is shown with upload and delete icons. A yellow warning box states "El documento tiene 2 firmas externas." Below the warning, there are two user selection boxes. The first is labeled "Nombre de usuario" with "RUT: XXX-X" and contains the text "test01" and "RUT: 1". The second is a checkbox labeled "Es un documento resuelto" with a question mark icon. Below it is another checkbox labeled "Es un documento reservado" with a question mark icon.

- a. Visación opcional: Los visadores pueden dar su visación solo si lo desean, es decir, la visación no es obligatoria. En caso de que un visador rechace el documento, este continuará su flujo sin retroceder, sin embargo todos los actores pueden revisar el motivo de rechazo en el detalle del documento en cualquier momento.
- b. Enviar en cadena de responsabilidad: obligatoriamente todos los visadores deben dar su visación positiva para que se envíe a los firmantes.

The screenshot shows a configuration panel for document signing. At the top, there is a section titled 'Tipo de visación *' with a help icon. Below it is a dropdown menu currently set to 'No requiere visación'. The next section is titled 'Visadores y orden de visación' and contains the text: 'Visadores de la misma lista podrán visar el documento al mismo tiempo, sin restricción de orden.' Below this text is a large, empty dashed rectangular box, likely intended for listing the signers.

6. Agregar visadores

Indique quiénes serán los visadores. Debe buscar el nombre de las personas que van a visar el documento. Los usuarios visadores deben estar registrados previamente en la plataforma.

Para asignar un orden en las visaciones puede hacer uso de listas. Una lista es un grupo de usuarios que recibe el documento simultáneamente (jerarquía horizontal). Todos los usuarios de una lista deben visar el documento para que el documento avance a la segunda lista (jerarquía vertical).

7. Seleccione la plantilla del documento

La plantilla de un documento define la posición en la que se estamparán las visaciones, firmas y el número de folio. Si las opciones de plantillas

disponibles no se ajustan al documento que desea tramitar, usted debe contactarse con el encargado de administración de la plataforma en su institución para crear una nueva plantilla.

The screenshot shows a configuration panel for document signing. It features a section titled 'Plantilla de documento*' with a help icon. Below the title is the text: 'La firma se realizará en la última hoja del documento.' Underneath is a dropdown menu with the text 'Selecciona una plantilla de firma...'.



"Ejemplos de plantillas de documentos"

8. Indicar firmantes

Debe buscar el nombre de las personas que firmarán el documento. Los usuarios firmantes deben estar registrados previamente en la plataforma. El mínimo de firmantes que se pueden configurar es 1 y el máximo 24.

Firmantes y orden de firma*

Firmantes en la misma lista podrán firmar el documento al mismo tiempo, sin restricción de orden.

Para asignar un orden en las firmas puede hacer uso de listas. Una lista es un grupo de usuarios que recibe el documento simultáneamente (jerarquía horizontal). Todos los usuarios de una lista deben firmar el documento para que el documento avance a la segunda lista (jerarquía vertical). En el caso de que el documento que se ha cargado no requiera más firmas ya que posee una firma electrónica avanzada, debe seleccionar que es un documento resuelto, ya que no necesita más visaciones ni firmas. Los pasos anteriores se bloquearán ya que no debe completar los campos de visación ni firma.

9. Anexos

DocDigital también permite adjuntar anexos que complementan el documento a distribuir. Dado que los anexos son un respaldo para la revisión de quienes deben

visar y firmar el documento principal estos documentos no pueden ser firmados a través de DocDigital. Los anexos serán visibles para visadores, firmantes y destinatarios del documento.

Anexos

📎 Subir archivo

🔗 Ingresar URL

o arrástrelos aquí

Importante: Puede adjuntar un anexo ingresando solo la URL del archivo, de esta forma no se limita el tipo de archivo ni la extensión de este. Este link debe acceder siempre a un **repositorio público y permanente** para que los revisores del documento puedan acceder al archivo.

10. Seleccionar Oficina de Partes Saliente

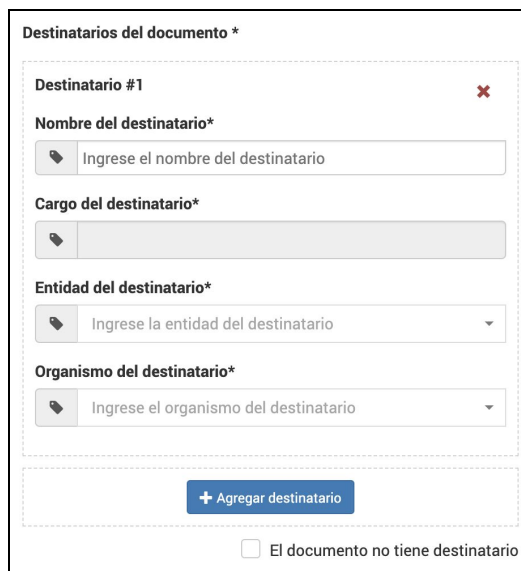
Usted puede seleccionar la institución (Oficina de Partes) por la cual es emitido el documento rumbo a su destino final. Esta Oficina de Partes debe necesariamente estar dentro de las instituciones a la cual pertenece alguno de los firmantes del documento.

Esta funcionalidad debe usarse cuando su institución crea un documento y comienza la tramitación de este, solicitando la firma a un usuario externo (de otra institución). Es posible que dicho documento deba ser numerado y distribuido por la Oficina de Partes de dicho usuario externos.

11. Agregar destinatarios

Un destinatario es una autoridad de otra institución a quien está directamente dirigido el documento. Se espera que esta persona lea el documento y asuma como propias las indicaciones contenidas en el que documento.

Estos pueden ser una o más personas pertenecientes a otra institución pública. Usted podrá agregar consiguientemente uno o más destinatarios y en caso de que sea necesario, también podrá optar por no hacerlo. En el caso de que dicho campo esté vacío, se debe marcar la



Destinatarios del documento *

Destinatario #1 ✕

Nombre del destinatario*

Cargo del destinatario*

Entidad del destinatario*

Organismo del destinatario*

El documento no tiene destinatario

casilla "El documento no tiene destinatario" y obligatoriamente indicar Oficinas de Partes a las que se debe enviar como lista de distribución para su conocimiento.

Para agregar destinatario solo debe clickear "Agregar destinatario" para completar los campos necesarios, como lo muestra el ejemplo. (Revisa: [Al ingresar el nombre, no encuentro al usuario](#)).

Para agregar más de un destinatario deberá hacer lo siguiente:

- Haga click en "Agregar destinatario".
- Ingresa el nombre del primer destinatario. Verifica que el cargo, entidad y organismo corresponden a la persona que deseas seleccionar. Siempre revise tildes si no encuentra a las persona que busca.
- Para agregar un segundo destinatario se de hacer click en "Agregar destinatario". Repita los pasos tantas veces como destinatarios desea agregar

12. Agregar lista de distribución

La lista de distribución contiene entidades o correos externos de personas que deben recibir el documento para estar en conocimiento del contenido. No se incluyen como destinatarios ya que no se espera una respuesta explícita de ellos.

Para agregar una lista de distribución deberá hacer lo siguiente:

- Haga click en "Agregar lista de distribución".
- Seleccione "Nueva lista". Seleccione los destinatarios que desea incluir, si usted usa frecuentemente esta lista podrá guardarla como una lista predefinida con un nombre

con el que sea fácil de recordar posteriormente. Finalmente, si selecciona "Todos" se enviará a todas las entidades de la lista.

- Para agregar una segunda lista de distribución, seleccione "Lista predefinida" si quiere enviarlo a una lista que usted haya creado y guardado anteriormente.
- Si desea agregar más listas haga click en "Agregar lista de distribución" y repita los pasos anteriores.

13. Enviar

Una vez configurado el envío de documento, podrá revisar los datos fijados y enviarlo a la cadena que usted indicó. Para ello deberá hacer click en "Enviar".

A green rectangular button with a white checkmark icon and the text "Enviar" in white.

Importante: Al iniciar una tramitación de un documento para ser distribuido es posible que le falten antecedentes para completarla, en ese caso es posible postergar y retomar la tramitación cuando sea necesario. En dicho caso se debe hacer click en "Guardar borrador" y el documento quedará en pestaña de borradores de la bandeja de documentos creados. Para guardar un borrador debe haber completado al menos los primeros cuatro campos de la tramitación.

A blue rectangular button with a white trash can icon and the text "Guardar borrador" in white.

Seguimiento del documento

Luego de enviar a distribución el documento, en cualquier momento podrá visualizar el estado de dicho documento al revisar el detalle. Desde la bandeja de documentos, en la pestaña de enviados podrá acceder al detalle y verificar quienes han visado, firmado o recibido el documento.

Importante: La revisión y aprobación de documentos aplica solo para casos en que el documento deba ser visado y firmado en la plataforma. Por ende, excluye los casos en que el

documento se carga firmado y se indica como un documento resuelto ya que solo se va a distribuir en DocDigital.

Rechazo de un documento

Es posible que un visador, firmante o, incluso, la Oficina de Partes rechace el documento. En esos casos, la plataforma enviará el documento de vuelta a la bandeja de documentos "Devueltos" de quien inició la tramitación.

Al recibirlo de vuelta es posible **revisar el detalle** y con ello la persona que lo rechazo y su motivo de rechazo; es posible **rehacer el documento** con toda la información que ya tiene cargada para corregir lo que se ha indicado y volver a comenzar la tramitación; es posible rehacer el documento y **cancelar la tramitación** de forma definitiva y es posible rehacer el documento modificar la información y luego **guardarlo como borrador** en caso de que falten antecedentes para enviarlo a reiniciar la tramitación.

En todos los casos el usuario deberá agregar un **motivo de rechazo** en la plataforma. Algunas razones por las que se podría rechazar un documento son:

- Un visador o firmante podría estar en desacuerdo con el contenido del documento.
- Un firmante podría indicar que deben agregar a un visador a la cadena previo a su firma.
- Un visador o firmante podría indicar que le faltan antecedentes para dar su aprobación al documento. Dichos antecedentes se pueden adjuntar como anexos.
- La Oficina de Partes de salida podría rechazarlo indicando que la fecha del documento es incorrecta o que el pie de firma no corresponde al firmante.
- La Oficina de Partes de destino podría rechazarlo en caso de que se le haya marcado como destinatario de forma incorrecta.

Siempre que se rechace un documento se generará un **correo de notificación al creador** de la tramitación para que lo revise en su bandeja de documentos devueltos.

Preguntas frecuentes

Sobre Usuarios

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 recepciona recibe automáticamente un correo electrónico indicando que debe dar acuse recibo del documento. Cuando la Oficina de Partes de destino marque el "Acuse recibo" usted será notificado vía correo electrónico y visualmente en la plataforma con un check verde al lado de la entidad destinataria en la Lista de Distribución.

¿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

Problemas técnicos

¿Qué debo hacer si no puedo acceder?

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 llamando al 600 397 0000 o a través del siguiente [enlace](#).

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.