

INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL

2018 - 2022

MANUAL DE USUARIOS

doc.digital

La nueva plataforma de comunicaciones oficiales del Estado

Versión 02 | 2019

Índice

Introducción	2
Sobre DocDigital	3
La nueva forma de gestionar documentos entre instituciones	4
Beneficios de DocDigital para su Institución	5
Usuarios, Acciones y Permisos	6
Usuarios	6
Acciones y Permisos	6
Usando DocDigital	9
Accediendo por primera vez	9
Creando una solicitud de distribución	10
Revisión y aprobación de documentos	17
Gestión en Oficina de partes	22
Administración de la plataforma	27
Rol del Administrador de la Plataforma	27
Preguntas frecuentes	31

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 (SaaS) 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,

Sobre DocDigital

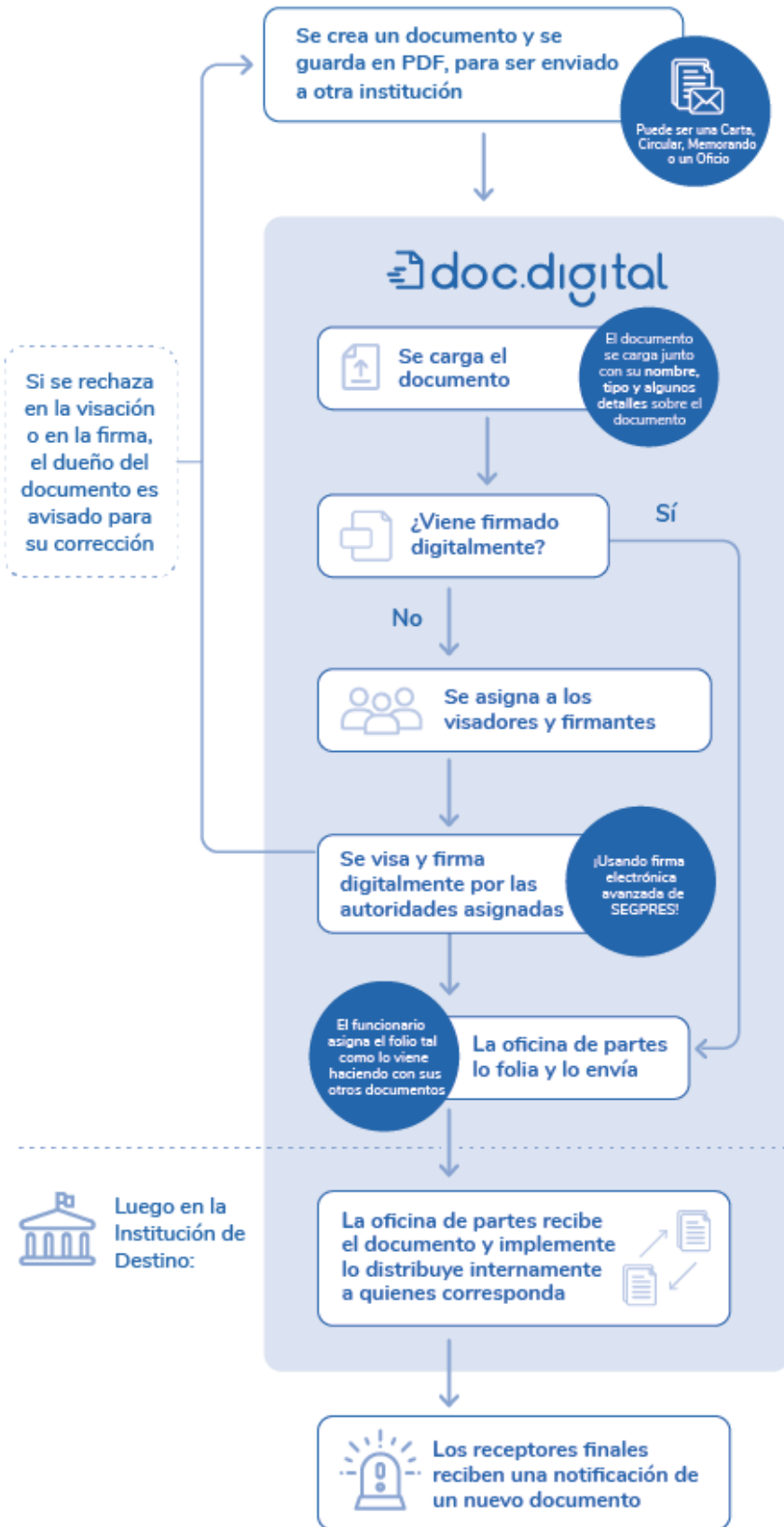
Actualmente la generación y envío de toda la comunicación por documentos oficiales entre instituciones públicas se realiza en soporte papel. Como indica el [Estudio de Gestión Documental](#) (Microsystem,2016) los funcionarios ocupan aproximadamente entre un 30% y un 50% de su tiempo procesando documentos y solo ese gasto de tiempo le cuesta al Estado unos mil millones de dólares por año.

Adicionalmente, el Estado sufre un considerable gasto por conceptos de generación de documentos en papel ya que para enviar un documento las instituciones lo elaboran en formato digital, lo imprimen en múltiples ocasiones para su revisión, luego lo visan y firman en papel y finalmente el documento llega a las Oficinas de Partes para ser enumerado y distribuido a las Oficinas de Partes de la institución de destino. Esto genera que las Oficinas de Partes deban manejar y conservar enormes flujos de papel, lo que incluso podría ser riesgoso para asegurar la protección y custodia de la documentación.

DocDigital es la plataforma de comunicaciones oficiales del Estado que permite tramitar en línea todos los documentos que deban ser firmados por autoridades o jefaturas para distribuir a otros órganos del Estado.

Los beneficios de usar **DocDigital** son: reducir el uso del papel, agilizar las tramitaciones y aumentar la eficiencia de los servicios públicos, modernizando las comunicaciones e incorporando tecnología que apoyen y faciliten el trabajo de los funcionarios.

La plataforma se diseñó incorporando todos los procesos que ocurren al tramitar documentos oficiales, por lo que en la plataforma un documento podrá ser visado en línea con una firma simple, firmado con firma electrónica avanzada y distribuido a los distintos órganos del Estado en formato digital.



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.

Beneficios de DocDigital para su Institución

#CeroPapel

Alineándose con la preocupación mundial relativa a la reducción del uso del papel, esta plataforma busca reducir la cantidad de impresiones que un flujo de documentos genera. Sólo en un año fiscal se gastan cerca de mil millones de dólares al año², con las plataformas digitales (como DocDigital) esta cifra se podría reducir en un 55%. Adicionalmente, menos papel implica menos espacio destinado a guardar documentos físicos, ahorrando espacio y tiempo de gestión..

Agilidad y Eficiencia

Utilizar una plataforma digital para la gestión de documentos electrónicos permite reducir los tiempos de generación y entrega de documentos, asegurando canales eficaces de visado y firma de documentos a toda hora y en cualquier lugar con acceso a internet.

Seguridad

Mediante firma simple y firma avanzada se asegura la veracidad de los firmantes, tanto para la revisión, visación y firma de los documentos. Adicionalmente se asegura la custodia de la documentación al manejar soporte digital.

Lo anterior, respaldado por los documentos jurídicos que avalan la validez de la firma electrónica en el Estado.³ En la plataforma se distribuirán documentos firmados con la Firma Electrónica de Segpres y otros certificados, tal como indica la Ley 19.799 sobre *“los efectos probatorios de la certificación practicada por el ministro de fe competente serán equivalentes a los de la certificación realizada por un prestador acreditado de servicios de certificación”*.

² Estudio de Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado. - Estudio de SEGPRES 2016.

³ Minuta de validez jurídica de la firma electrónica.

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 forma similar al proceso de gestión documental actual, la plataforma también permite que un funcionario pueda participar con su mismo **usuario** (ClaveÚnica) 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. Las actividades y responsabilidades que un funcionario cumpla a lo largo del proceso de gestión documental determinarán las **acciones** que cada **usuario** pueda ejecutar en la plataforma. 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 1 - Tramitar documentos:**

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 ir a sección [“Creando una solicitud de distribución”](#) de este manual.

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 estamparán 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 4 - "Oficina de partes Recibido" (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 5 - "Oficina de partes Enumerar" (para la distribución 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 Permisos 4 y 5 correspondientes a Oficinas de Partes, entendiendo de 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 autoasignarse documentos en las bandejas de entrada y salida.

Usando DocDigital

I. 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 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. Para conocer en qué consiste el rol de Administrador de plataforma, sus responsabilidades puedes revisar la sección de este manual “Administración de la 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 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.

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.

II. Creando una solicitud de distribución

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

Para iniciar la tramitación de un documento para su firma y distribución debe seleccionar la opción **"Nuevo documento a distribuir"** del menú principal..



Cargar el documento

Al crear una nueva solicitud de distribución de documento, es preciso definir correctamente las características del documento, para esto debe:

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

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

2. 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. Ingresar 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.

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 firmar”** y buscando el documento a adjuntar en su equipo.

Nuevo documento a distribuir

Guardar borrador

Los campos con asterisco (*) son obligatorios.

1 Tipo de documento *
Seleccione un tipo de documento

2 Materia o tema del documento *
Ingrese materia o tema del documento

3 Descripción del documento *
Ingrese una descripción del documento a firmar

Documento a distribuir *
Seleccione el documento a distribuir (PDF)
o arrástrelo aquí

Anexos
Subir archivo
Ingresar URL
o arrástrelo aquí

Documento a distribuir *

Seleccione el documento a distribuir (PDF)

o arrástrelo aquí

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 debe seleccionar "Es un documento resuelto".

Documento a distribuir *

📎 Seleccione el documento a distribuir (PDF)

o arrástrelo aquí

📄 Nombre_de_archivo.pdf [📥] [🗑️]

⚠️ El documento tiene 2 firmas externas.

Nombre de usuario
RUT: XXX-X
test01
RUT: 1

Es un documento resuelto ⓘ

Es un documento reservado ⓘ

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.

Anexos

📎 Subir archivo 🔗 Ingresar URL

o arrástrelos aquí

En caso de que el documento a distribuir requiera ser visado o firmado se debe:

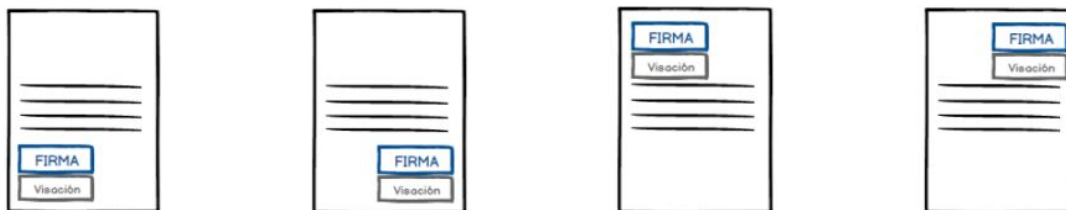
1. Seleccionar el tipo de visación que aplica para el documento. Las opciones son:
 - a. No requiere visación: En este caso se envía directo a los firmantes.
 - b. Visación opcional: Los visadores pueden dar su visación solo si lo desean, es decir, la visación no es obligatoria.
 - c. Enviar en cadena de confianza: obligatoriamente todos los visadores deben dar su visación positiva para que se envíe a los firmantes.

2. 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).

3. 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



"Ejemplos de plantillas de documentos"

4. Indique quiénes serán los 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.

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 caso de que el documento que se ha cargado no requiera más firmas ya que posee una firma electrónica avanzada:

1. Debe seleccionar que es un documento resuelto, ya que no necesita más visaciones ni firmas.
2. Los pasos anteriores se bloquearán ya que no debe completar los campos de visación ni firma.

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.

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.

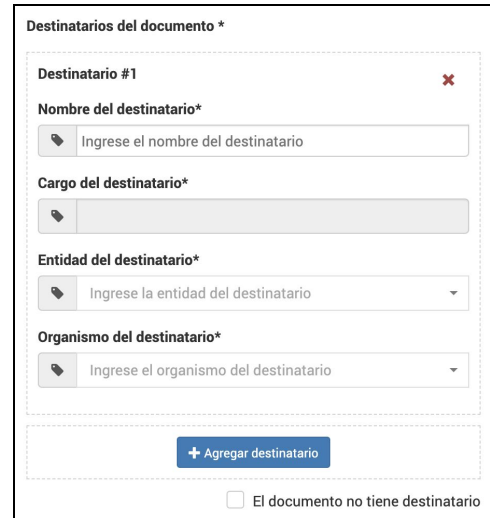
Estos pueden ser una o más personas pertenecientes a otra institución pública. Usted podrá agregar consiguientemente uno o más destinatarios y en caso de que sea necesario, también podrá optar por no hacerlo. En el caso de que dicho campo esté vacío, se debe marcar la

casilla "El documento no tiene destinatario" y obligatoriamente indicar entidades 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.

Para agregar más de un destinatario deberá hacer lo siguiente:

1. Haga click en "Agregar destinatario".
2. Ingresa el nombre del primer destinatario. Verifica que el cargo, entidad y organismo corresponden a la persona que desea seleccionar
3. Para agregar un segundo destinatario se de hacer click en "Agregar destinatario". Repita los pasos tantas veces como destinatarios desea agregar



Destinatarios del documento *

Destinatario #1 ✖

Nombre del destinatario*

Cargo del destinatario*

Entidad del destinatario*

Organismo del destinatario*

El documento no tiene destinatario

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:

1. Haga click en "Agrega lista de distribución".
2. 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.

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

Enviar

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

A green rectangular button with rounded corners. On the left, there is a white checkmark icon. To the right of the icon, the word "Enviar" is written in white, sans-serif font.

Guardar como borrador

Al iniciar una tramitación de un documento para ser distribuido es posible que te falten antecedentes para completarla, en ese caso es posible postergarla y retomarla 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.

A blue rectangular button with rounded corners. On the left, there is a white document icon. To the right of the icon, the text "Guardar borrador" is written in white, sans-serif font.

Para guardar un borrador debe haber completado al menos los primeros cuatro campos.

Revisar el estado de un Doc

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.

Revisión y aprobación de documentos

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.

Visar documentos

Esta función implica llevar a cabo la revisión de un documento. Dentro de las acciones existentes en la plataforma la visación de un documento podrá ser aprobada o rechazada.

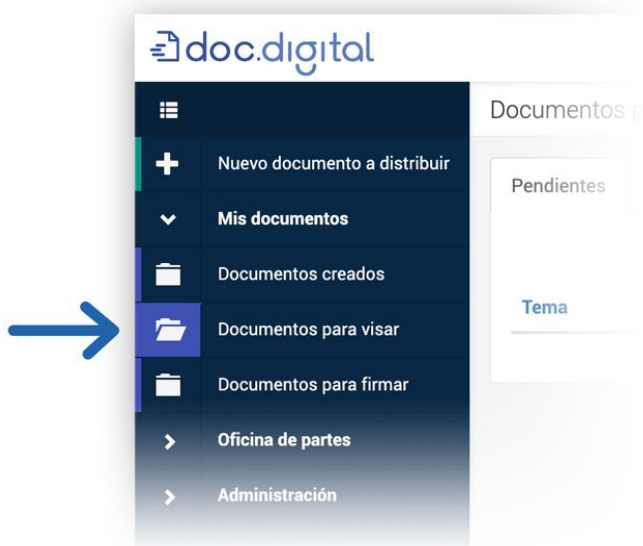
Un flujo con visaciones aceptadas significará que el documento podrá seguir su cadena hasta la firma y la posterior distribución. Si usted lleva a cabo esta acción se estamparán sus iniciales en el documento.

Sin embargo para visaciones rechazadas, se debe considerar:

- A. Si la visación se indicó por el creador como "en cadena de responsabilidad" al rechazar su visación el documento vuelve a su origen.
- B. Si la visación se indicó por el creador como "opcional" al rechazar su visación el documento seguirá su flujo de acuerdo a lo fijado por el creador del documento. Se registrará en la trazabilidad del documento que usted rechazó el documento.

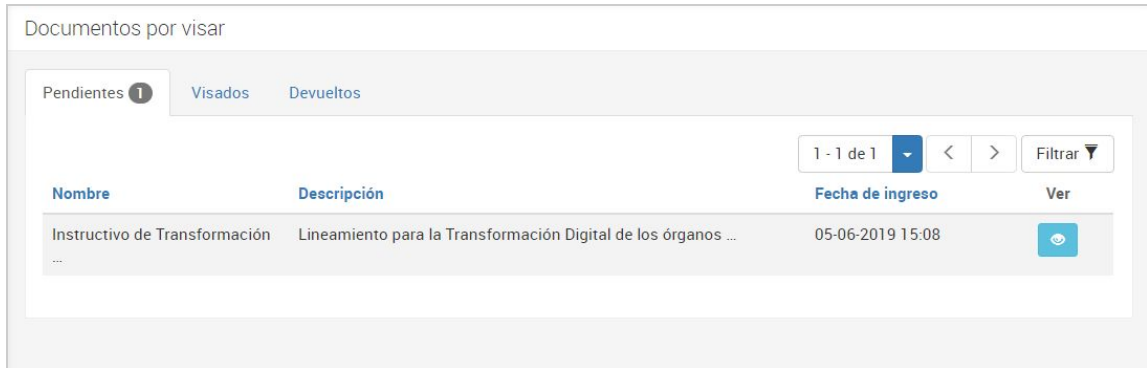
Para visar documentos en la plataforma, puede dirigirse a "Mis documentos / Documentos para Visar".

Si es usuario de la plataforma será notificado mediante un correo electrónico indicando que posee un documento pendiente de visación. Para su facilidad podrá hacer click directo sobre el vínculo recibido, esto lo dirigirá a



la pantalla de inicio de sesión de la plataforma.

Una vez iniciada la sesión en la plataforma tendrá una notificación visual en su bandeja de pendientes.



"Ejemplo de Bandeja de documentos por Visar"

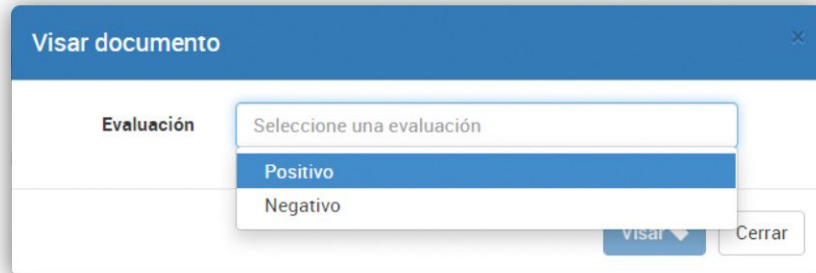


"Vista de detalle de un documento a visar"

Para visar un documento usted debe:

1. Descargar el documento o visualizarlo en pantalla para revisarlo.
2. Hacer click en en "Visar"

3. Seleccionar si la visación es positiva en caso que desee aprobar el documento o seleccionar visación negativa en caso de que va a rechazar el documento. En el último caso, puede incluir comentarios para argumentar su rechazo en la visación.



Al momento de clickear "Visar" se desplegará una ventana para definir si su evaluación es positiva o negativa.

Si indica positivo, entregará la visación y, por ende, la aprobación del documento. Si indica negativo, denegará la visación y tendrá la posibilidad de ingresar un texto breve con comentarios para corregir el documento. En este último caso, el documento retornará a quien haya iniciado la solicitud de firma para que modifique el documento y comience la tramitación nuevamente.

Firmar documentos

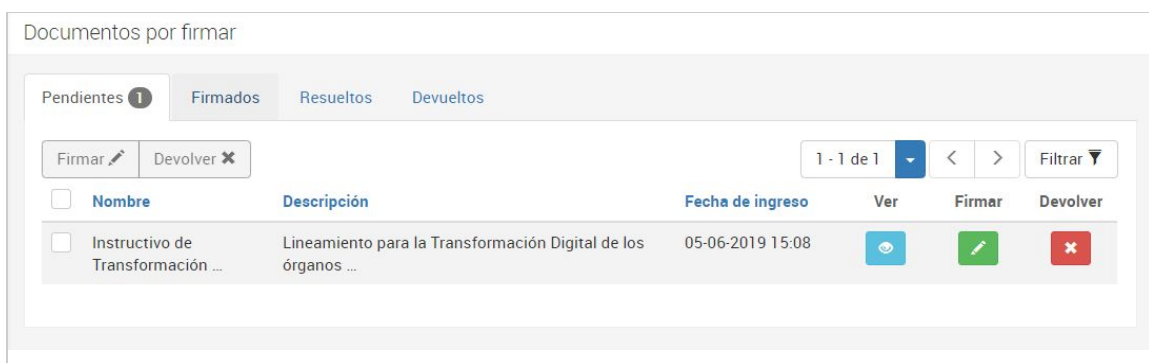
Existen dos formas de saber si usted ha recibido un documento para ser firmado:

- A. Una notificación mediante correo electrónico. En esta opción usted tendrá un link directo a la plataforma dónde deberá iniciar sesión y proseguir con la firma del documento.
- B. Revisar la bandeja de entrada de documentos por firmar de la plataforma. De escoger esta opción verá todos los documentos disponibles para firmar.

Sin embargo deberá tener en cuenta que para poder firmar un documento con Firma Electrónica Avanzada (FEA) tendrá que solicitarlo al ministro de fe de su institución. [Revise aquí](#) como solicitar su certificado de firma electrónica. Si necesita más información puede dirigirse al operador de sistema asignado por su institución para solicitar mayores detalles.

Los pasos para poder realizar una firma son:

1. Revise su bandeja de entrada de la plataforma o del correo electrónico. Una vez dentro de la bandeja de entrada de la plataforma podrá ver las opciones de: ver, firmar y devolver.



"Ejemplo de Bandeja de entrada para la firma de documentos"

2. Ingrese a un documento, clickeando en "Ver". Lea el detalle que está por firmar o devolver. Esto asegurará buenas prácticas de recepción y envío de documentación oficial. Usted podrá descargar el documento para leerlo en su equipo o lo podrá leer directo en la plataforma sin necesidad de descargarlo.

Firmar un documento

Instructivo de Transformación Digital

Detalle del documento por firmar

Descargar
Firmar
Devolver

Descripción ▼

Evaluación de asesores ▼

Firmantes ▼

Distribución ▼

[Identificación del documento](#) ▼

"Ejemplo de visualización de documento para la firmar"

3. Tome una acción. Si está todo en orden, proceda a **firmar el documento**. Esto abrirá una ventana emergente en la cual tendrá que ingresar su código validador OTP (One Time Password, de acuerdo a sus siglas en inglés).

Firma de documentos
✕

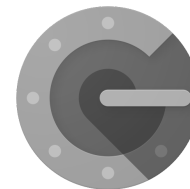
Para firmar el documento **Instructivo de Transformación Digital** debe ingresar su OTP.

Código OTP:

Firmar
Cancelar

Una **OTP** es un mecanismo de autenticación de un individuo y que cumple con los estándares de seguridad adecuados que certifica que uno es la persona que dice ser.

Si usted ya cuenta con una Firma electrónica Segpres configurada con su número telefónico, usted deberá bajar la aplicación "Google Authenticator" en su teléfono móvil (a través del **APP Store** para



equipos Apple o **Play Store** para equipos Android). La aplicación se llama "Google Authenticator".

Si usted aún no cuenta con una Firma electrónica, consulte con el Administrador de su institución o en la documentación de la División de gobierno digital, asociada a las herramientas de Firma electrónica en el siguiente link:

<https://digital.gob.cl/instructivo/ceropapel>

4. Una vez ingresado el código OTP en la ventana y haciendo click en el botón "Firmar", el documento queda inmediatamente firmado estampándose una marca de agua y un pie de firma con su nombre, cargo e institución a la cual pertenece.

Gestión en Oficina de partes

Enumerar

Este proceso es muy similar a cómo se realizaba con documentos físicos, pues involucra administrar un folio correlativo para relacionar el histórico de documentos de la institución con la fecha en que se emiten, firman y distribuyen. Es por ello que la persona encargada de enumerar debe tener conocimiento del estado de avance de ese correlativo para adjudicarle el folio correspondiente.

La Oficina de Partes de DocDigital sólo aplica para documentos de tramitación externa. Esto quiere decir que necesariamente el destinatario del documento pertenece a otra institución.

Dado que DocDigital emula un entorno de trabajo de una oficina de partes, la plataforma permite la distribución de la carga de trabajo entre los distintos miembros del equipo desde una bandeja de documentos común, para eso basta con la autoasignación de los documentos como tareas pendientes.

Para visualizar el trabajo asignado, la bandeja de entrada principal muestra el nombre del miembro del equipo que actualmente tiene asignado dicho documento, por lo que el equipo podrá saber con certeza quién está manejando cierto documento.

A continuación se detallan los pasos para enumerar un documento:

1. Asignese un documento: En la bandeja de entrada principal se mostrarán en color rojo todos los documentos pendientes de procesar. Aquellos en color verde ya han sido foliados y enviados.

Para asignarse documentos a enumerar podrá hacerlo seleccionándolos directamente desde la bandeja "Pendientes a enumerar", o bien, aplicar los filtros localizados en el extremo superior derecho de la pantalla.

Seleccione la cantidad de documentos que va a procesar para su enumeración, para ello sólo deberá marcar la casilla blanca en el extremo izquierdo de cada fila y presionar "Asignar".

Antes de asignar, le sugerimos revisar la columna "Asignado" donde podrá ver si ya está asignado a alguno de sus compañeros de trabajo, ya que usted podría reasignar y el trabajo se moverá desde la bandeja de pendientes de su colega a la suya.. En caso de que la re-asignación sea pertinente, prosiga con su acción previo haber consultado con su colega de trabajo.

Oficina de partes

Deshacer asignación

1 - 1 de 1

Filtros

<input type="checkbox"/>	Estado	Nombre del documento	Descripción	Tipo	Creador	Fecha de creación	Folio	Asignado	Ver
<input type="checkbox"/>	●	Instructivo de Transfo...	Lineamiento para la T...	Instructivo	Javiera ...	05-06-2019 15:08		Javiera Dalila Saldaña Alfaro	

"Ejemplo de documento en la bandeja de Oficina de partes con una asignación"

- Asigne número de folio: Apenas esté asignada su carga de trabajo, prosiga a registrar el número de folio del documento haciendo click en el botón "ver". A continuación usted podrá ver los detalles principales del documento y descargarlo, a no ser que haya sido configurado como "reservado", en ese caso no podrá descargarlo. Haga click en "enumerar" e ingrese el número correlativo que corresponde en el campo indicado.

Instructivo de Transformación Digital
Detalle del documento a enumerar

Descargar
Enumerar
Devolver

No hay usuarios o entidades en la lista de distribución

Antes de hacer click en "Enumerar" le sugerimos que revise la información ingresada ya que el documento se enviará instantáneamente.

3. Ahora el documento se encuentra en la Oficina de Partes destino y podrá proseguir tranquilamente con sus siguientes tareas.

Recibir y Distribuir internamente

En general, las Oficinas de Partes están formadas por uno o más funcionarios y el trabajo se debe distribuir entre los integrantes del equipo. La plataforma permite distribuir la carga de trabajo entre los funcionarios de Oficina de Partes. Para eso usted y su equipo podrán observar en su bandeja principal de todos los documentos que deban ser enviados a otras instituciones y de todos los que otras Oficinas de Partes han enviado para su institución.

Se recomienda definir reglas o criterios para distribuir la carga de trabajo entre todos los encargados de recibir y distribuir internamente los documentos. Así mismo se sugiere que la acción de asignación se realice al comienzo de la jornada laboral.

Usted podrá distinguir documentos pendientes de aquellos que ya fueron trabajados:

- A. **Verde:** Todo aquel documento que ya ha sido distribuido internamente.
- B. **Rojo:** Todo aquel documento que aún figura como pendiente para ser recibido y distribuido internamente.

Si usted es miembro de la Oficina de Partes de su institución podrá asignar uno o varios documentos a la vez, para ello puede ayudarse utilizando los filtros o bien seleccionando uno a uno los documentos desde la bandeja "Pendientes a distribuir" y hacer click en "Asignar".

Usted también podrá re-asignar documentos a ser distribuidos, pero le sugerimos que consulte a su colega ya que el trabajo se moverá desde la bandeja de pendientes de su colega a la suya.

Para poder distribuir un documento de su bandeja de pendientes realice los siguientes pasos:

1. Dirijase a su bandeja de documentos pendientes.

2. Haga click en "ver" para poder revisar los detalles principales del documento. En caso de que el documento haya sido configurado como "reservado", usted no podrá visualizar ni descargar el documento.

3. Haga click en "distribuir", esto hará que el documento se distribuya de manera interna de acuerdo a lo fijado en la configuración de origen del documento.
Puede darse el caso de que usted tenga que añadir uno o más destinatarios adicionales dentro de su institución, para ello bastará que agregue el nombre de la persona y ésta recibirá un link para visualizar el documento.
En caso de que no sea necesario distribuir el documento, éste sólo será recibido por quien haya sido indicado como destinatario desde el origen del documento,
También puede existir el caso en que su institución haya sido asignada como un destinatario en copia de documento. De ser el caso, es menester que usted indique a alguna persona dentro de su institución para que reciba dicho documento.

4. Una vez que haya hecho click en "distribuir" el o los documentos seguirán el flujo de distribución fijados desde el origen del documento o indicados por usted previamente.

En caso de haber terminado su jornada laboral y aún posea documentos pendientes a distribuir, podrá vaciar su bandeja de tareas pendientes. Sólo deberá seleccionar los documentos en su bandeja de pendientes y luego hacer click en el botón "Deshacer asignación". Estos documentos pasaron ahora a la bandeja de entrada principal de Oficina de Partes de DocDigital y podrán ser asignados nuevamente al siguiente día.

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 de la plataforma 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 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** y las **plantillas** que usen dichos documentos. 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.

Al administrador se le podrán otorgar selectivamente los roles disponibles de la plataforma, en caso de que se requiera. De todas maneras puede consultar la asignación de roles al Administrador de tu institución, si no sabes quién es consulta al Coordinador de Transformación Digital de tu institución quien es el Administrador de la plataforma.

El Administrador de plataforma es también el encargado de atender dudas y consultas de los funcionarios que hagan uso de DocDigital en su institución asignada, así como el responsable de escalar dichas consultas al servicio de soporte de DocDigital, en caso de que éstas no puedan ser respondidas por el manual y la documentación puesta a disposición en <https://digital.gob.cl/instructivo/ceropapel>.

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 plantillas (layouts):** este usuario podrá crear o modificar plantillas para ajustar los documentos digitales al estampado de la firma y la visación. Esta funcionalidad se liberará próximamente.

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, entidad y organismo al que pertenece 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. Organismo
 - e. Entidad
 - f. Cargo

3. Defina los permisos le otorgará. Al registrarlo también debe saber que permisos se le deben otorgar a dicha persona. 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. Haga click en "Modificar".

5. Cambie los contenidos que sean necesarios y guarde la información.

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".

Administración de documentos

Este usuario tendrá la posibilidad de tener una visión completa de los documentos que se tramitan en la institución,

Administración de Plantillas

Una plantilla está compuesta por un grupo de coordenadas que definirán una posición para la visación, otra para el folio y una para cada firma que se estampe en el documento.

Importante: La funcionalidad de creación y modificación de plantillas no está disponible ya que está en etapa de mejoramiento con el objetivo de que el método de selección de coordenadas sea más amigable y fácil de usar.

Preguntas frecuentes

Sobre Usuarios y Roles

¿Por qué no es posible eliminar usuarios?

Por seguridad y para que su institución no pierda sus datos, los usuarios creados en la plataforma sólo pueden ser bloqueados y nunca eliminados (de esta manera los 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 Doc Digital 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.

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.

¿Como puedo confirmar que la institución recibió el documento?

Al enviar un documento la Oficina de Partes que envía y la que recepciona 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 "creador" puede revisar en la pestaña "documentos creados enviados" al hacer click en "ver" y se despliega el seguimiento del documento.
- Para el usuario "visor" puede revisar en la pestaña "visados" al hacer click en "ver" y se despliega el seguimiento del documento.

- Para el usuario "firmante" puede revisar en la pestaña "firmados" al hacer click en "ver" y se despliega el seguimiento del documento.

¿Qué debo hacer con un documento que recibo?

Depende del rol del usuario (a), en relación al conjunto de privilegios que se asignen.

- Para el usuario "creador" es posible definir el "tipo de visación"
- Para el usuario "visor" es posible devolver el documento al usuario "creador" o enviarlo a firma
- Para el usuario "firmante" es posible devolver al inicio o enviar el documento a la oficina de partes
- Para la "oficina de partes" es posible recepcionar y distribuir a los "destinatarios"

¿Qué pasa si recibo un documento que no me corresponde?

Depende del rol del usuario (a), en relación al conjunto de privilegios que se asignen:

- El usuario firmante y visador puede rechazar el documento y este volverá al usuario creador
- El usuario oficina de partes no puede rechazar documentos

Sobre la Firma Electrónica Avanzada?

¿Cómo valido que un documento está firmado electrónicamente?

Para detectar documentos cuya firma no es válida, en todos los documentos se estampa un texto que permite comprobar la validez de la firma. En dicho texto se visualiza un código QR y un link que te permiten acceder a el validador de Firma Electrónica de SEGPRES, donde se debe ingresar el código indicado en el documento para comprobar la validez de la firma en el documento.

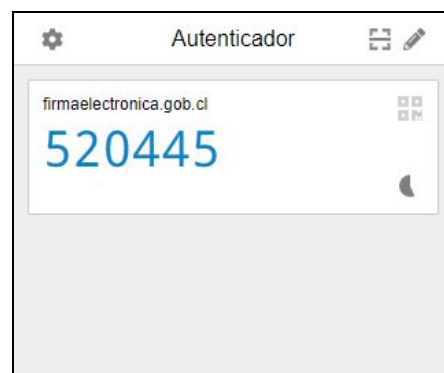
¿Es correcto asignar el número de folio al documento posterior a la firma? ¿Qué sucede al modificar el documento después de firmarlo?

Luego de que un documento es firmado, el folio es insertado como una firma electrónica simple por lo que el documento no está siendo modificado. Puedes corroborar la validez de la firma posterior al insertar el folio.

¿Cómo firmante debo usar mi teléfono institucional para instalar la aplicación Autenticador de google? ¿Qué alternativas están disponibles para no hacer uso de mi teléfono personal?

La alternativa disponible es instalar la extensión en Google Chrome del Autenticador de Google. Para eso necesariamente debe:

1. Estar usando Google Chrome como navegador principal.
2. [Acceder aquí](#) para descargar el complemento "Autenticador".
3. Hacer click en Instalar.
4. A continuación aparecerá en la barra de herramientas un icono que simula un código QR.
5. Usted puede escanear su certificado haciendo click en el icono de la esquina superior derecha, y con ello podrá acceder a su OTP desde el navegador de Chrome cada vez que lo necesite.



Problemas técnicos

¿Que 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

¿Qué debo hacer si la firma no funciona?

Si al firmar la plataforma le indica que no ha sido posible firmar el documento debe:

1. Asegúrese que su teléfono está configurado con hora automática,
2. Asegúrese que está emitido y vigente su certificado de firma. Puede acceder a la plataforma de firma [aquí](#).
3. Asegúrese que la Entidad en la que se le ha otorgado el certificado es exactamente la misma que la Entidad en la que está registrado en DocDigital.
4. 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 mesa de ayuda a la que puede acceder desde [aquí](#). Asegúrese de enviar su consulta en la categoría correcta para acceder a un menor tiempo de respuesta. Le responderemos en la brevedad.