

## MANUAL DEL USUARIO

# FIRMANTE



La nueva plataforma de comunicaciones oficiales del Estado

Versión 02 | Febrero 2020

# Contenido

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
La nueva forma de gestionar documentos entre instituciones	4
Usuarios, Acciones y Permisos	5
<b>Usando DocDigital</b>	<b>5</b>
Accediendo por primera vez	5
Firmar documentos	6
Subrogancia	10
<b>Preguntas frecuentes</b>	<b>11</b>
Mesa de Ayuda	14

# Introducción

En el marco del Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital del Estado<sup>1</sup> 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".

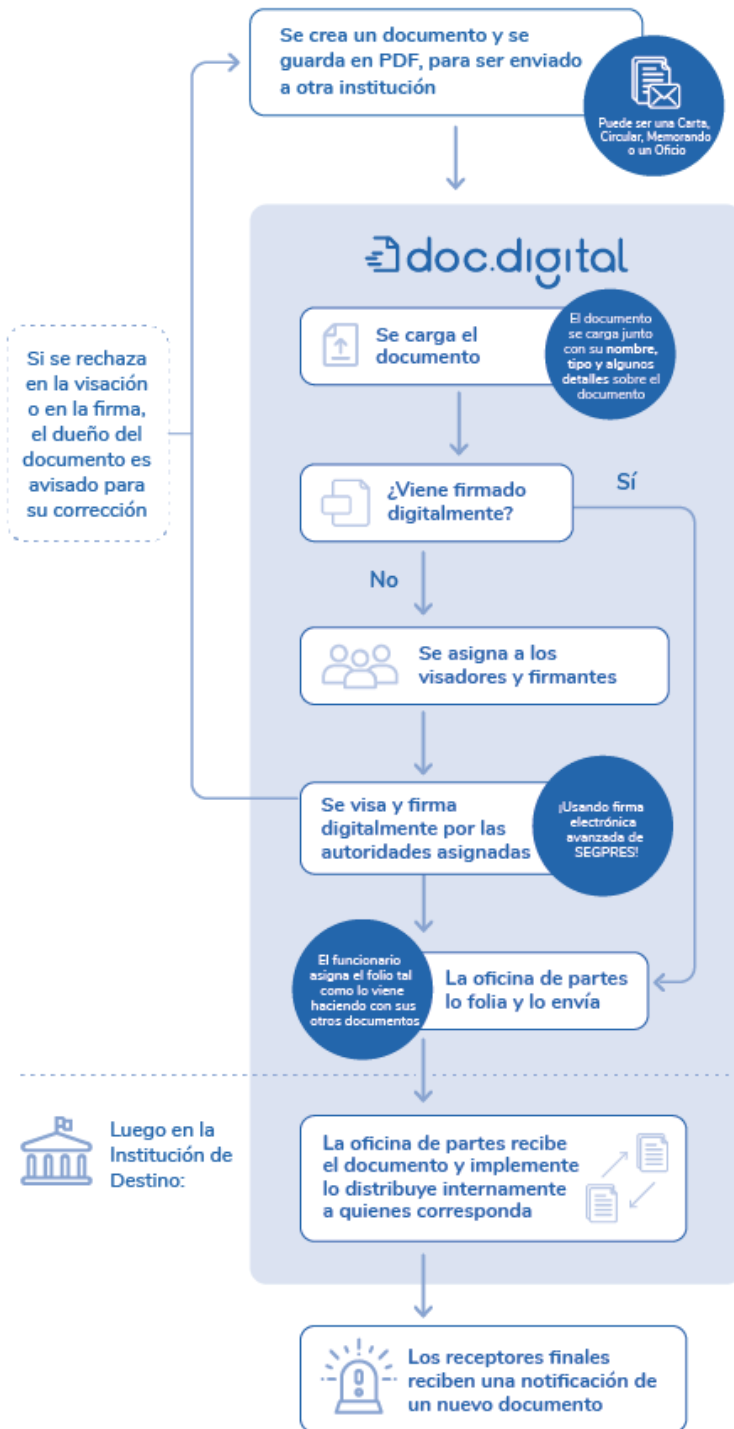
DocDigital permite cargar, visar, firmar, enumerar y distribuir documentos oficiales a otras instituciones públicas. De acuerdo al instructivo, los servicios públicos deberán utilizar dicha plataforma compartida de forma obligatoria para distribuir comunicaciones oficiales, cumpliendo así con la digitalización 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](http://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.

---

<sup>1</sup> [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](https://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.

## Usando DocDigital

### 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 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.

Importante: si eres un posible destinatario, tendrás en tu menú lateral una **bandeja de documentos recibidos**. Si en la tramitación del documento, haz sido designado como destinatario recibirás el documento dicha bandeja. Adicionalmente, si no fuiste designado pero la Oficina de Partes de tu institución estima conveniente que lo recibas ellos pueden agregarte en la etapa de derivación interna del documento.

## Firmar documentos

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

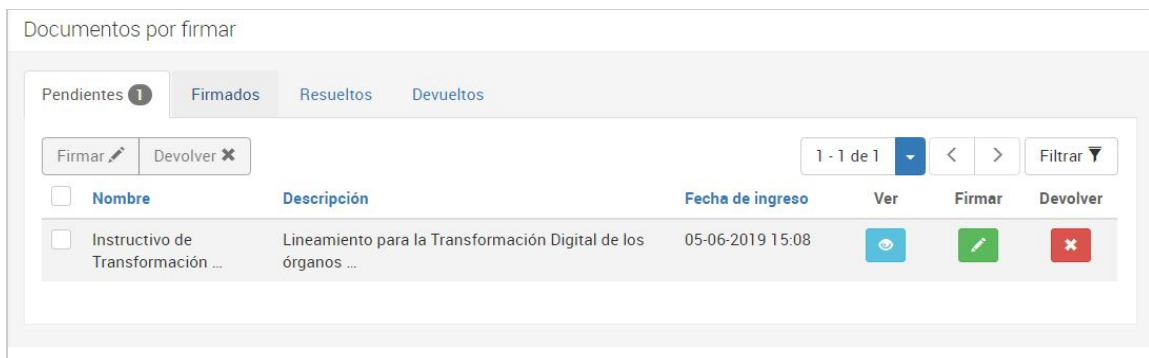
- A. Una notificación mediante correo electrónico. En esta opción usted tendrá un link directo a la plataforma dónde deberá iniciar sesión y proseguir con la firma del documento.
- B. Revisar la bandeja de entrada de documentos por firmar de la plataforma. De escoger esta opción verá todos los documentos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

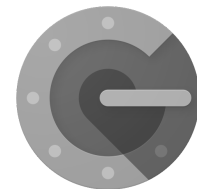
Para firmar el documento **Instructivo de Transformación Digital** debe ingresar su OTP.

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/plan/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.

## Subrogancia

En caso de que el firmante deba ausentarse de sus funciones podrá activar la funcionalidad de subrogancia.

1. Antes de activar la subrogancia, es necesario que el administrador de la plataforma asigne un subrogante<sup>2</sup> al funcionario que lo requiere. Asegúrese que dicho su subrogante no se encuentra Fuera de Oficina también.
2. Para activar la subrogancia, el usuario en línea debe ir a su perfil en la esquina superior derecha y presionar su nombre.
3. Una vez que presione su nombre, visualizará la opción "Fuera de la oficina". Debe presionar esta opción, confirmar la acción, lo que dejará su perfil fuera de oficina y los documentos pendientes en su bandeja se moverán al perfil subrogante asignado.



4. Automáticamente se generará un correo electrónico de notificación al subrogante para indicarle que ha comenzado a subrogar las funciones del titular.

---

<sup>2</sup> Para aprender a asignar un usuario subrogante revise el [Manual de Usuario del Administrador](#) de la plataforma.

# Preguntas frecuentes

## 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 recibe 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 hacer seguimiento a un documento?

Para el usuario "firmante" puede revisar en la pestaña "firmados" al hacer click en "ver" y se despliega el seguimiento del documento. Recuerde que la **pestaña "Resueltos"** estarán todos los documentos que ya fueron firmados por todas las autoridades designadas, mientras que en la **pestaña "Firmados"** estarán solo los que solo usted ha firmado.

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

El usuario firmante y visador puede rechazar el documento y este volverá al usuario creador. Al rechazarlo deberá agregar un comentario para indicarle al creador lo que debe corregir.

## Sobre la Firma Electrónica Avanzada

### ¿Cómo valido que un documento está firmado electrónicamente?

Con el objetivo de evidenciar la validez de la firma electrónica de cada documento,, en todos ellos se estampa un texto en el pie de la última página que indica que el documento ha sido firmado electrónicamente y entrega un identificador de documento En dicho texto se visualiza un código QR, un link y con el identificador debes acceder al 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.

Adicionalmente, dicha información será provista en el correo de notificación cuando un documento esté totalmente tramitado listo para su distribución o cuando sea recepcionado por el destinatario final.

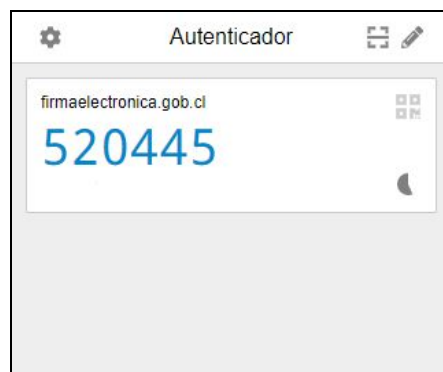
### ¿Es correcto asignar el número de folio al documento posterior a la firma? ¿Qué sucede al modificar el documento después de firmarlo?

Luego de que un documento es firmado, el folio es insertado como una firma electrónica de propósito desatendido 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

### ¿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

## ¿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 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.