

INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL

2018-2022

MANUAL DEL USUARIO

OFICINA DE PARTES

 doc.digital

La nueva plataforma de comunicaciones oficiales del Estado

Versión 02 | 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
¿Cómo ingreso a DocDigital?	5
Gestión en Oficina de partes	7
Enumerar	7
Firma electrónica avanzada con propósito desatendido	9
Recibir y Distribuir internamente	10
Preguntas frecuentes	13
Mesa de Ayuda	16

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,

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 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 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/>.

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 de la Oficina de Partes 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 **“Documentos salientes”** 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 “Asignar”, o bien, aplicar los filtros localizados en el extremo superior derecho de la pantalla.

Seleccione los 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.



The screenshot shows a web interface titled "Oficina de partes". At the top left is a button "Deshacer asignación". At the top right are navigation controls: "1 - 1 de 1", left and right arrows, and a "Filtros" button. Below this is a table with the following columns: Estado, Nombre del documento, Descripción, Tipo, Creador, Fecha de creación, Folio, Asignado, and Ver. The table contains one row with a red dot in the "Estado" column. The "Asignado" column lists three names: "Javiera", "Dalila", and "Saldaña", with "Alfaro" below them. A blue icon with a person symbol is in the "Ver" column.

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"

2. 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.



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.
4. También podría decidir que el documento no debe ser distribuido y en dicho caso podrá hacer click en "Devolver" ingresando un comentario. A continuación el documento lo recibirá quien comenzó la tramitación para corregir lo que usted ha indicado y reiniciar el proceso.

Firma electrónica avanzada con propósito desatendido

Para poder cumplir con los pasos anteriores, un requisito habilitante es que los usuarios de Oficina de Partes que se dediquen a insertar folio en los documentos tramiten su certificado de firma electrónico avanzada con propósito desatendido.

En el procedimiento de tramitación de un documento, posterior a la firma de la autoridad, la Oficina de Partes de la institución emisora podrá estampar un número de folio en el documento. Sin embargo, para que el documento no rompa su sello de firma electrónica, la oficina de partes utilizará un certificado de firma desatendida para estampar dicho número de folio.

Si el documento se carga con una firma electrónica no es necesario el procedimiento descrito ya que en ese caso no se estampa en el documento el número de folio.

Para obtener el certificado de firma electrónica desatendido siga los siguientes pasos:

1. El operador de Firma Digital de su institución debe acceder a <https://firma.digital.gob.cl/>
2. El operador debe crear a los usuarios de Oficina de Partes e indicar en el campo "**Propósitos Permitidos**" el tipo "Desatendido".

Datos personales | Permisos

RUT 18.639.161-6

Nombre completo Javiera Dalila Saldaña Alfaro

Correo electrónico javiera@digital.gob.cl

Tipo de usuario Ministro de Fe

Organismo Organismo_Test_2019

Entidad Entidad_Test_2019

Cargo Consultor

Tiempo de vigencia de certificados a solicitar 1 año

Propósitos permitidos Propósito General, Entidad_Test_2019

Desatendido
Entidad_Test_2019

3. El **funcionario de Oficina de Partes**, creado anteriormente, debe acceder a la plataforma de Firma Digital a solicitar su certificado.
4. El Ministro de Fe de la institución debe aprobar la solicitud de certificado del funcionario.
5. El funcionario de la oficina de partes debe ingresar nuevamente a la plataforma y en la opción del menú "Permisos de Certificados desatendidos" debe dar permiso para que la aplicación "DocDigital" pueda utilizar el certificado desatendido, como se muestra en la imagen adjunta:

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 derivado internamente.

- B. **Rojo:** Todo aquel documento que aún figura como pendiente para ser recibido y derivado 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 entrantes" y luego en la bandeja "Asignar".

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

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

3. En la bandeja "Derivar", 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.
4. Al ver el detalle del documento, usted debe dar "Acuso recibo" en caso que va a recibir el documento y derivarlo internamente. Si considera que el documento no lo debe recibir por alguna razón debe hacer click en "Devolver".
5. Si ha decidido aceptar el documento al hacer click en "Acuso recibo" y confirmar el recibo, la institución emisora del documento será notificada que usted ha recibido el documento.
6. Haga click en "derivar", esto hará que el documento se derive 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 de su institución, para ello bastará que agregue el nombre de la persona y ésta recibirá un link para visualizar el documento. Si la persona no está registrada, usted debe solicitar al Administrador de su institución el enrolamiento de dicho destinatario. También puede enviarlo a un correo externo, para eso solo escriba la dirección de correo.
En caso de que no sea necesario derivar el documento a otros destinatarios, 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.
7. Una vez que haya hecho click en "Derivar" 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 derivar, 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 principal de "Documentos entrantes" de Oficina de Partes de DocDigital y podrán ser asignados nuevamente al siguiente día.

Preguntas frecuentes

Revise todas las preguntas frecuentes [aquí](#).

Sobre Usuarios y Roles

¿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.

¿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.

Revise [aquí](#) el listado de instituciones participantes.

¿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.
- Para usuarios de "Oficina de partes" recibe su bandeja de documentos "resueltos" para revisar documentos que ya haya enumerado o recibido. Al hacer click en "ver" y se despliega el seguimiento del documento.

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

- Cualquier usuario que reciba un documento podrá rechazarlo indicando sus observaciones en un comentario.
- A continuación será recibido por quien comenzó la tramitación para corregir lo que le han indicado y reiniciar la tramitación.

Sobre la Firma Electrónica Avanzada desatendida

¿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 desatendida por lo que el documento no está siendo modificado. Puedes corroborar la validez de la firma posterior al insertar el folio. Es por eso que los funcionarios de Oficina de Partes deben tramitar su certificado de firma electrónica desatendida.

Problemas técnicos

¿Qué debo hacer si no puedo acceder?

Si no puede acceder debe:

1. Asegúrese que está ingresando su clave única correctamente.
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 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.