

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.125

Sábado 11 de Diciembre de 2021

Página 1 de 18

Normas Generales

CVE 2055208

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

REGLAMENTO QUE REGULA LA FORMA EN QUE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEBERÁN EXPRESARSE A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS, EN LAS MATERIAS QUE INDICA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY N° 21.180 SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

Núm. 4.- Santiago, 9 de noviembre de 2020.

Vistos:

Lo dispuesto en los artículos 32, N° 6 y 35 de la Constitución Política de la República, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fija por el decreto supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N° 18.993, que crea el Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República; en la ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la ley N° 21.180, de Transformación Digital del Estado; en la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma; en la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada; en la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en la ley N° 18.845, que establece sistemas de microcopia o micrograbación de documentos; en la ley N° 19.477, que aprueba Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en la ley N° 19.949, que establece un Sistema de Protección Social para Familias en Situación de Extrema Pobreza denominado Chile Solidario; en la ley N° 20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e institucionaliza el subsistema de protección integral a la infancia “Chile Crece Contigo”; en la ley N° 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor; en la ley N° 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad; en el decreto supremo N° 181, de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento de la ley 17.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma; en el decreto supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba reglamento del artículo 5° de la ley N° 20.379 y del artículo 3° letra f) de la ley N° 20.530; en el decreto supremo N° 975, de 2018, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que aprueba reglamento que fija la Política Nacional sobre Zonas Rezagadas en Materia Social; en el Instructivo Presidencial N° 001, de 24 de enero de 2019, sobre Transformación Digital en los órganos de la Administración del Estado; en el “Estudio de Identificación de Localidades en Condiciones de Aislamiento elaborado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo 2012”; Of. Ord. (GAB SUB) N° 337, de 9 de marzo de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; y, en la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

- 1) Que, con fecha 11 de noviembre de 2019, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado.
- 2) Que, a través de la modificación de diversos cuerpos legales, dicha ley tiene por objeto transformar el Estado en materia digital, para que se torne ágil y eficiente, y su actuar se condiga con los tiempos actuales y se beneficie de las ventajas del desarrollo electrónico y digital, principalmente en relación al ahorro de tiempo, costos y calidad de vida de la sociedad entera.

CVE 2055208

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

3) Que, dentro de los cambios normativos mencionados en el considerando precedente, el artículo 1° de la ley N° 21.180 introdujo modificaciones a la ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, disponiendo que todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por la ley, salvo las excepciones legales; regulando distintos aspectos requeridos para estos efectos.

4) Que, uno de los preceptos modificados de la ley N° 19.880 es el artículo 18, que establece que el ingreso de las solicitudes, formularios o documentos se hará mediante documentos electrónicos o por medio de formatos o medios electrónicos, a través de las plataformas de los órganos de la Administración del Estado. A su vez señala los casos excepcionales en que una persona, por medio de un formulario y ante el órgano respectivo, podrá solicitar realizar presentaciones dentro del procedimiento administrativo en soporte papel, esto es, cuando carezca de medios tecnológicos, no tenga acceso a medios electrónicos o sólo actuare excepcionalmente a través de ellos. Por último, el nuevo inciso quinto de esta disposición entrega a un reglamento dictado conjuntamente por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Hacienda, el establecimiento de las formas de acreditar el encontrarse dentro de las circunstancias indicadas precedentemente.

5) Que, asimismo, a través de la ley N° 21.180, se introducen normas para regular la entrega de copias de los expedientes electrónicos, y los casos excepcionales en que podrán entregarse copias en soporte papel. De ese modo, el nuevo inciso sexto del referido artículo 18 de la ley N° 19.880 establece que “Un reglamento, dictado en conjunto por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Hacienda, regulará aquellos casos en que la Administración pueda excusarse de entregar copias en soporte papel por razones de distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento de sus labores habituales, esto es la utilización de un tiempo excesivo considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales, así como en los que podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y la fijación de sus valores.”.

6) Que, otra de las modificaciones introducidas a la ley N° 19.880, es el reemplazo de su actual artículo 19, disponiendo el uso obligatorio de plataformas electrónicas, de modo que los órganos de la Administración del Estado estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente aquéllas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad. A su vez, el inciso tercero del mencionado precepto establece que la conservación de los expedientes electrónicos estará a cargo del órgano respectivo, el cual será el responsable de su integridad, disponibilidad y autenticidad.

7) Que, por su parte, el inciso sexto del referido artículo 19 de la ley N° 19.880, establece que las comunicaciones oficiales entre los órganos de la Administración serán registradas en una plataforma electrónica destinada al efecto.

8) Que, el inciso final del artículo señalado en el considerando anterior establece que “Mediante reglamento, dictado en conjunto por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Hacienda, se fijarán los estándares que deberán cumplir dichas plataformas, en los términos previstos en esta ley considerando, además, condiciones de accesibilidad para los interesados, seguridad, funcionamiento, calidad, protección y conservación de los documentos.”.

9) Que, a su vez, la ley N° 21.180 incorporó un nuevo artículo 19 bis en la ley N° 19.880, sobre “Documentos electrónicos y digitalización”. En relación con lo anterior, el inciso tercero de dicho artículo mandata la dictación conjunta de un reglamento, entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que regule la forma de cotejar la autenticidad y conformidad de los documentos en soporte papel y sus copias digitalizadas presentadas directamente en el expediente electrónico o en la dependencia de la Administración correspondiente.

10) Que, a mayor abundamiento, el inciso final del artículo 19 bis de la ley N° 19.880, establece que un reglamento, dictado en conjunto por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, determinará los criterios en los casos en que no fuere materialmente posible para el funcionario, por la naturaleza, formato o cantidad de los documentos presentados en formato que no sea electrónico, digitalizar e ingresar éstos al expediente electrónico.

11) Que, a su vez, la ley N° 21.180 reemplazó el artículo 46 de la ley N° 19.880, con el propósito de regular la forma de practicar las notificaciones en los procedimientos administrativos, las cuales deberán efectuarse a través de medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, sobre el cual se configurarán domicilios digitales únicos, cuyas características y operatividad será regulada mediante un reglamento dictado conjuntamente por el Ministerio

Secretaría General de la Presidencia, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

12) Que, la modificación señalada en el numeral anterior incorpora regulaciones para los casos de personas que carezcan de medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos, o que sólo actúen excepcionalmente a través de ellos, quienes podrán solicitar, por medio de un formulario y ante el órgano respectivo o ante el encargado del registro antes referido, que se les notifique en forma diversa, quien deberá pronunciarse dentro del tercer día, según lo establezca el mismo reglamento, debiendo hacerlo de manera fundada en caso de denegar la solicitud.

13) Que, el inciso final del artículo 46 de la ley N° 19.880, dispone que el reglamento referido en el numeral 11 precedente, regulará además, de qué forma los órganos de la Administración deberán practicar las notificaciones electrónicas, considerarlas practicadas y obtener información necesaria para llevar el registro indicado, estableciendo, a lo menos, los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de envío de notificaciones, la recepción o acceso por el interesado o su apoderado, especialmente en el caso de la primera notificación para resguardar su derecho a la defensa, así como la integridad del contenido, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario de la misma.

14) Que, conforme al mandato del artículo 37 bis de la ley N° 19.880, para la elaboración del presente acto administrativo de carácter general se solicitó información a diversos órganos de la Administración del Estado en relación a la ley N° 21.180, a través del Of. Ord. (GAB SUB) N° 337, de 9 de marzo de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Asimismo, se consultó la opinión de los coordinadores de transformación digital, designados en virtud de lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N° 001, de 24 de enero de 2019, sobre Transformación Digital en los órganos de la Administración del Estado.

15) Que, entre los días 6 de octubre y 3 de noviembre de 2020, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia realizó un proceso público y participativo de consulta ciudadana, que convocó a personas y a agrupaciones de la sociedad civil, con el fin de que pudieran opinar y aportar respecto del modelo de implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado y la normativa aplicable. Tanto la consulta ciudadana previamente referida, así como las opiniones referidas en el considerando anterior, se valoraron y se tuvieron en consideración en la elaboración final del reglamento que se aprueba por este decreto.

16) Que, el artículo cuarto transitorio de la ley N° 21.180 dispone que los reglamentos mencionados en ella deberán dictarse dentro del plazo de un año contado desde la publicación del citado cuerpo normativo en el Diario Oficial.

17) Que, en atención a lo expuesto, corresponde dictar el presente acto administrativo con el fin de regular todas aquellas materias que, según las modificaciones introducidas a la ley N° 19.880 por la ley N° 21.180, deben ser tratadas por medio de un reglamento, así como aquellas necesarias para una adecuada ejecución de las disposiciones legales.

18) Que, en conformidad a los principios de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado, el reglamento que se aprueba por medio de este decreto trata en un solo cuerpo normativo las materias antes referidas, teniendo en consideración que se trata de asuntos íntimamente relacionados entre sí y que con ello se facilitará su comprensión e implementación por quienes corresponda, suscribiéndolo cada Ministerio en el ámbito de sus competencias.

Decreto:

Artículo único : Apruébase el siguiente “reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto por la ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado”:

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto del Reglamento.

El presente reglamento tiene por objeto regular:

- i. La presentación de documentos electrónicos por parte de los interesados en un procedimiento administrativo.
- ii. La forma de acreditar los casos excepcionales establecidos en la ley para presentar documentos en soporte papel, y realizar las notificaciones por una forma diversa a medios electrónicos, así como la forma en que éstas se practicarán en estos casos.

iii. La forma de cotejar la autenticidad y conformidad de documentos en soporte papel y copias digitalizadas presentadas por los interesados directamente en el expediente electrónico o en la dependencia de la Administración correspondiente.

iv. Los casos en que no fuere materialmente posible digitalizar documentos por su naturaleza, formato o cantidad, conforme a los criterios que aquí se indican.

v. Los casos en que la Administración podrá excusarse de entregar copias en soporte papel por razones de distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento de sus labores habituales, así como aquellos casos en que podrá cobrar por la entrega de copias de documentos en soporte papel en caso de que no se hayan podido digitalizar.

vi. Las características y operatividad del registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, sobre el cual se configurarán domicilios digitales únicos, así como la forma en que se obtendrá información necesaria para llevar este registro.

vii. La forma en que los órganos de la Administración del Estado deberán practicar las notificaciones electrónicas, considerarlas practicadas, así como los requisitos y condiciones necesarias que aseguren su envío, recepción o acceso por el interesado o su apoderado, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario, y la integridad de su contenido.

viii. Los estándares que deberán cumplir las plataformas electrónicas referidas en el artículo 19 de la ley N° 19.880, así como las condiciones de accesibilidad para los interesados, seguridad, funcionamiento, calidad, protección y conservación de los documentos de éstas.

Artículo 2°.- Principios generales relativos a los medios electrónicos.

Todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por la ley, salvo las excepciones legales.

En la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos se deberá cumplir con los principios de neutralidad tecnológica, de actualización, de equivalencia funcional, de fidelidad, de interoperabilidad y de cooperación, de conformidad a lo establecido en el artículo 16 bis de la ley N° 19.880.

TÍTULO II

DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo 3°.- Del uso obligatorio de plataformas electrónicas.

Los órganos de la Administración del Estado estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, de conformidad a las disposiciones del presente reglamento, y las demás que establezca la ley.

Para efectos del presente reglamento las “plataformas electrónicas para fines de llevar expedientes electrónicos” a que alude el artículo 19 de la ley N° 19.880 se referirán como “la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos”.

Artículo 4°.- Del expediente electrónico.

Todo procedimiento administrativo, ya sea que se inicie de oficio o a solicitud de persona interesada, deberá constar en un expediente electrónico, salvo las excepciones contempladas en la ley.

Cada vez que se inicie un procedimiento administrativo, el respectivo órgano de la Administración del Estado deberá crear un expediente electrónico, que deberá cumplir con las directrices contenidas en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos, a que se alude en el artículo 57 de este reglamento.

Artículo 5°.- Objeto de la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos.

El objeto de la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos es servir de soporte del procedimiento administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en la ley y en este reglamento.

Artículo 6°.- Funciones de la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos.

Cada órgano de la Administración del Estado deberá permitir el acceso de los interesados a los expedientes electrónicos contenidos en la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos respectivas, de conformidad a lo establecido en el Título VIII.

La o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos tendrán, al menos, las siguientes funciones:

- i. Albergar los expedientes electrónicos de los procedimientos administrativos.
- ii. Contener las funcionalidades necesarias para gestionar los expedientes electrónicos de los procedimientos administrativos y registrar la trazabilidad de su tramitación.

- iii. Permitir el ingreso de solicitudes, formularios, documentos y todo antecedente que sea necesario o pertinente al expediente electrónico respectivo.
- iv. Permitir el acceso de los funcionarios y personas autorizadas al contenido del expediente electrónico.

Artículo 7°.- Disponibilidad.

La o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos permitirán la presentación de documentos y antecedentes todos los días del año durante las veinticuatro horas. No obstante, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, de conformidad a lo establecido en el artículo 25 inciso final de la ley N° 19.880.

El jefe superior del servicio, por resolución fundada, podrá autorizar la emisión de ciertos actos administrativos, así como efectuar presentaciones en soporte papel, cuando el sistema o las plataformas electrónicas que soportan los medios electrónicos no se encuentren disponibles por emergencia, fuerza mayor u otro motivo calificado. En estos casos, dichos documentos en soporte papel deberán digitalizarse posteriormente y agregarse en el expediente electrónico correspondiente.

En aquellos casos en que la respectiva plataforma no se encuentre disponible, se emitirá y publicará un certificado especificando el día y hora del inicio y término de la incidencia.

Artículo 8°.- Contenido del expediente electrónico.

El expediente electrónico, a cuyo contenido tendrán acceso permanente los interesados, deberá individualizar el procedimiento administrativo que le da origen, y contendrá un registro actualizado de todas las actuaciones de toda especie que se verifiquen en el procedimiento administrativo, de acuerdo con cada etapa del procedimiento.

El expediente electrónico incluirá todos los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos de la Administración del Estado, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo, se incorporarán al expediente electrónico las actuaciones y, los documentos y resoluciones que el órgano respectivo remita a los interesados, a terceros o a otros órganos, así como las notificaciones y comunicaciones a que éstos den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir con las directrices contenidas en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos, a que se alude en el artículo 57.

Artículo 9°.- De la presentación de documentos por los interesados.

Los interesados deberán presentar solicitudes, formularios, documentos y todo antecedente que sea necesario o pertinente para el procedimiento administrativo de que se trate, a través de la o las plataformas que disponga el órgano de la Administración del Estado respectivo.

Los interesados podrán eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento o que emanen y se encuentren en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado.

Artículo 10.- Requisitos de los documentos incorporados al expediente electrónico.

El ingreso de solicitudes, formularios o documentos en el expediente electrónico se hará mediante documentos electrónicos, tales como copias digitalizadas de documentos en soporte papel o documentos electrónicos en su origen, o por medio de formatos o medios electrónicos, a través de la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos de los órganos de la Administración del Estado o en las dependencias de éstos.

Los interesados podrán obtener el correspondiente certificado en que conste la fecha y hora de presentación de las solicitudes, formularios o documentos que presenten, el que será generado automáticamente por la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos.

Los actos de los órganos de la Administración del Estado y los documentos de los interesados, cuyo origen sea electrónico y sean incorporados en el expediente electrónico, deberán cumplir con lo establecido en la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, y las demás directrices contenidas en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos, a la que se alude en el artículo 57. Los actos administrativos que se incorporen en el expediente electrónico deberán ser suscritos mediante firma electrónica, conforme a la referida ley N° 19.799.

Los documentos presentados por los interesados cuyo formato original no sea electrónico podrán presentarse mediante copias digitalizadas directamente en el expediente electrónico, a través de la o las respectivas plataformas de gestión de expedientes electrónicos, según lo

establecido en el artículo 11, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados en soporte papel.

En el caso de documentos de los órganos de la Administración del Estado cuyo formato original no sea electrónico, éstos deberán ser digitalizados por el funcionario correspondiente de acuerdo a lo previsto en la ley N° 18.845, que establece sistemas de microcopia o micrograbación de documentos y su reglamento, salvo en las situaciones excepcionales consagradas en el artículo 14.

Artículo 11.- Cotejo de la autenticidad y conformidad de los documentos en soporte papel y sus copias digitalizadas presentadas por los interesados.

Los interesados podrán presentar una copia digitalizada de documentos cuyo formato original no sea electrónico, directamente en el expediente electrónico, caso en el cual el interesado declarará la autenticidad y conformidad de la copia digitalizada con el documento en soporte papel original. Asimismo podrá presentarlo en dependencias del órgano de la Administración del Estado correspondiente.

El interesado deberá conservar el documento en soporte papel cuya copia digitalizada fuese presentada, el cual podrá ser requerido en cualquier momento por el órgano respectivo, salvo que contenga un mecanismo de autenticación, como un código de barra, código de validación u otro.

Para cotejar la autenticidad y conformidad de los documentos en soporte de papel y sus copias digitalizadas, se podrá requerir al interesado o a quien corresponda, los antecedentes adicionales que se estimen necesarios para estos efectos.

Toda infracción a la autenticidad y conformidad de las copias digitalizadas respecto a los documentos originales en soporte papel hará incurrir en las responsabilidades correspondientes y serán aplicables aquellas sanciones que determine la ley, según sea el caso.

Artículo 12.- Consulta del expediente electrónico.

Los interesados podrán conocer, de forma permanente, el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que figuren como tales, así como identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten, accediendo al expediente electrónico respectivo.

Los expedientes electrónicos estarán a disposición de los interesados a través de la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos, así como en las dependencias de la Administración para su consulta, a través de los medios electrónicos que el órgano de la Administración del Estado disponga para ello.

Artículo 13.- Obtención de copias de documentos del expediente electrónico.

Las personas podrán, en cualquier momento, obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente electrónico. Constituye copia autorizada aquella generada por la plataforma electrónica donde se acceda al expediente electrónico, que cuente con un medio de verificación de autenticidad, según se definan en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos, a la que se alude en el artículo 57.

La obtención de copias, en el caso de personas exceptuadas de presentar documentos electrónicos se realizará de acuerdo al artículo 15 de este reglamento.

Artículo 14.- Casos en que no es posible digitalizar documentos en soporte papel.

En casos excepcionales y cuando se haya autorizado a una persona para efectuar presentaciones en soporte papel, no se digitalizarán los documentos presentados en dicho soporte cuando se cumpla alguno de los siguientes criterios:

a) Cantidad: cuando se exceda del número máximo de páginas determinadas por resolución fundada del jefe superior del servicio, en consideración a la carga de trabajo de sus funcionarios y la infraestructura técnica de la institución.

b) Formato: cuando el formato del documento en soporte de papel impida su adecuada digitalización, ya sea por las características del mismo, como el caso de hojas de gran tamaño, o en atención a que la infraestructura técnica disponible en la institución no lo permita.

c) Naturaleza: cuando se trate de documentos cuyo soporte no fuera susceptible de digitalización, en razón de su calidad o propiedad.

En estos casos se dejará en el expediente electrónico una referencia a la documentación en soporte de papel presentada y a su ubicación.

Artículo 15.- Obtención de copias en soporte papel.

Podrá solicitarse la obtención de copias en soporte papel de documentos que obren en el expediente electrónico, en los casos excepcionales establecidos en el inciso sexto del artículo 18 de la ley N° 19.880.

La copia solicitada se entregará en la forma y a través de los medios disponibles en el órgano respectivo.

Artículo 16.- Casos en que la autoridad podrá exigir el pago por la entrega de copias en soporte papel.

En los casos mencionados en el artículo precedente, la Administración podrá excepcionalmente exigir al interesado el pago de los costos directos de reproducción de las copias en soporte papel y podrá fijar sus valores.

Mediante un acto administrativo fundado dictado por el jefe de servicio respectivo, se regulará el valor de los costos directos de reproducción y su mecanismo de cobro, según corresponda.

La obligación del órgano requerido de entregar las copias solicitadas se suspende en tanto el interesado no pague los costos a que alude este artículo.

Artículo 17.- Casos en que la autoridad podrá excusarse de entregar copias en soporte papel.

En los casos mencionados en el inciso primero del artículo 14, la Administración podrá excusarse de entregar copias en soporte papel, a través de resolución fundada del jefe superior del servicio respectivo, por razones de distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento de sus labores habituales, esto es la utilización de un tiempo excesivo considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales. Para estos efectos, se tendrá en especial consideración la dotación efectiva del órgano respectivo, y la naturaleza de las funciones propias de dicho órgano.

**TÍTULO III
DEL DOMICILIO DIGITAL ÚNICO****Artículo 18.- Del Domicilio Digital Único.**

El Domicilio Digital Único corresponde al medio electrónico determinado por una persona para recibir las notificaciones electrónicas en todo procedimiento administrativo.

El Domicilio Digital Único podrá consistir en la Casilla Única a que se refiere el artículo 24, o en un correo electrónico validado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 30 literal a) de la ley N° 19.880 y conforme con la Norma Técnica de Notificaciones, a la que se alude en el artículo 57.

El Domicilio Digital Único será considerado el medio electrónico válido de notificación por los órganos de la Administración del Estado, salvo en el caso que la persona sea exceptuada de ser notificada por medios electrónicos, en conformidad a lo expresado en el Título V.

Artículo 19.- Determinación del Domicilio Digital Único.

Cada persona, en cualquier momento, podrá determinar su Domicilio Digital Único a través de un módulo que para ello dispondrá el Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante, "Módulo de Administración de DDU"), a través de la plataforma destinada al efecto.

Lo anterior, sin perjuicio de la determinación del Domicilio Digital Único que se realice al inicio de un procedimiento administrativo.

Artículo 20.- Registro de Domicilios Digitales Únicos.

De conformidad al artículo 46 de la ley N° 19.880, existirá un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, el cual contendrá el Domicilio Digital Único de cada persona, o la circunstancia de encontrarse ésta exceptuada de ser notificada por medios electrónicos.

En particular, el registro contendrá, al menos, la siguiente información:

- a) El Domicilio Digital Único vigente que hubiere sido determinado por cada persona, a través del Módulo de Administración de DDU.
- b) Todo cambio de Domicilio Digital Único que haya realizado una persona, dejando constancia de la fecha y del cambio realizado.
- c) La circunstancia de encontrarse una persona exceptuada de ser notificada por medios electrónicos, mediante resolución de la autoridad pertinente, por encontrarse en alguna de las circunstancias señaladas en el artículo 28, en conformidad a lo expresado en el Título V.

Artículo 21.- Obtención de información necesaria para llevar el Registro de Domicilios Digitales Únicos.

El Servicio de Registro Civil e Identificación obtendrá la información necesaria para configurar el Registro de Domicilios Digitales Únicos, según se indica a continuación:

a) El Domicilio Digital Único vigente o cualquier cambio que éste tenga, con indicación de su respectiva fecha y hora, sea éste la Casilla Única o una dirección de correo electrónico, será registrado en base a lo que determine la persona a través del Módulo de Administración de DDU.

b) La circunstancia de haber sido la persona exceptuada de ser notificada por medios electrónicos será informada por la autoridad respectiva a través de medios electrónicos, salvo que dicha solicitud de excepción se formule directamente ante el encargado del referido Servicio.

TÍTULO IV**NOTIFICACIONES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO****Artículo 22.- De las notificaciones en el procedimiento administrativo.**

Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, sobre el cual se configurarán domicilios digitales únicos, cuyas características y operatividad se regulan por medio del presente reglamento.

Excepcionalmente, quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos, podrán solicitar ante el órgano respectivo o ante el encargado del registro mencionado en el inciso anterior, que las notificaciones les sean practicadas mediante una forma diversa, en los términos establecidos en el Título V de este reglamento.

Lo dispuesto en este título se regirá también por la Norma Técnica de Notificaciones a la que alude el artículo 57 del presente reglamento.

Artículo 23.- De la notificación en las dependencias de la Administración.

No obstante lo dispuesto en el artículo precedente, las notificaciones podrán efectuarse en las dependencias u oficinas del órgano de la Administración del Estado correspondiente, si el interesado se apersonare a recibirla, dejándose constancia de ello en el expediente electrónico, consignándose la fecha y hora de la notificación.

Artículo 24.- De la Casilla Única.

Cada persona que cuente con un Rol Único Nacional o Rol Único Tributario tendrá una casilla electrónica a la que podrá acceder a través de un medio de autenticación (en adelante, la "Casilla Única"). Esta casilla podrá ser seleccionada por cada persona como su Domicilio Digital Único para efectos de recibir válidamente las notificaciones en un procedimiento administrativo.

A través de su Casilla Única las personas podrán acceder a todas las notificaciones realizadas por los órganos de la Administración del Estado en los procedimientos administrativos en que figuren como interesados o apoderados, con independencia del Domicilio Digital Único registrado.

Artículo 25.- Primera notificación.

La primera notificación deberá efectuarse al medio electrónico indicado al inicio de un procedimiento administrativo, de conformidad a lo señalado en el artículo 30 literal a) de la ley N° 19.880 o al medio alternativo de notificación en los términos señalados en el artículo 46 de la ley N° 19.880, según corresponda.

Tratándose de procedimientos administrativos iniciados de oficio, cuando haya de notificarse a aquellas personas que, no tuvieren registrado un Domicilio Digital Único en el Registro de Domicilios Digitales Únicos, o bien, no hubieren solicitado de forma previa al inicio del respectivo procedimiento una notificación de forma diversa en los términos del Título V de este reglamento, la primera notificación deberá practicarse a través de carta certificada. En dicha notificación, deberá, además informarse al destinatario el procedimiento para que determine su Domicilio Digital Único como medio de notificación, lo que le permitirá en lo sucesivo ser notificado por medios electrónicos o bien la posibilidad de solicitar que las notificaciones se le practiquen en forma diversa, en los términos establecidos en el Título V de este reglamento, según corresponda.

Artículo 26.- Forma en que los órganos de la Administración deben practicar las notificaciones electrónicas.

Los órganos de la Administración del Estado practicarán las notificaciones por medios electrónicos al Domicilio Digital Único que las personas tengan registrado en el Registro de Domicilios Digitales Únicos a que hace referencia el artículo 20, a través de una plataforma electrónica, denominada plataforma de notificaciones, en la forma indicada en el presente reglamento y de acuerdo a la Norma Técnica de Notificaciones.

A través de la referida plataforma se dará cumplimiento a los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de envío de las notificaciones electrónicas o de su recepción por el interesado o su apoderado, la integridad de su contenido, la identidad fidedigna del remitente y la identidad del destinatario de la misma. Lo anterior, será detallado en la Norma Técnica de Notificaciones a que alude el artículo 57 del presente reglamento.

La plataforma de notificaciones emitirá un certificado digital al órgano de la Administración del Estado correspondiente, indicando, al menos, la fecha y hora de envío de la notificación al Domicilio Digital Único que el interesado tenga registrado en el Registro de Domicilios Digitales Únicos.

Artículo 27.- Momento en que se considerará practicada una notificación electrónica.

Las notificaciones electrónicas se considerarán practicadas habiendo transcurrido tres días hábiles administrativos desde su envío al Domicilio Digital Único, dejándose expresa constancia en el expediente electrónico, de la fecha y hora de dicho hecho.

TÍTULO V
DE LAS EXCEPCIONES A LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y
NOTIFICACIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Párrafo 1°

Disposiciones generales

Artículo 28.- Excepciones.

En un procedimiento administrativo, los órganos de la Administración del Estado podrán exceptuar a aquellas personas que carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos, en los términos indicados en este título, y que así lo soliciten, de la presentación de documentos electrónicos y/o de ser notificadas por medios electrónicos.

Los órganos de la Administración del Estado que exceptúen a una persona de ser notificada electrónicamente deberán comunicar dicha circunstancia al Servicio de Registro Civil e Identificación, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la dictación del acto que acoge la solicitud de excepción.

No será necesario efectuar una solicitud para ser notificado en forma diversa a la practicada por medios electrónicos, si el interesado hubiese sido autorizado previamente por otro órgano de la Administración del Estado. Dicha circunstancia constará en el Registro de Domicilios Digitales Únicos al que alude el artículo 20. En este caso, los órganos de la Administración del Estado practicarán las notificaciones de forma diversa a medios electrónicos, salvo que cambien las circunstancias que justificaron la excepción, lo que siempre se entenderá que ocurre si el interesado determina un Domicilio Digital Único, según lo señalado en el artículo 19.

Artículo 29.- Del cumplimiento de las circunstancias excepcionales en determinados casos.

Para efectos de lo dispuesto en este reglamento, se tendrá por acreditado que una persona cumple con las circunstancias señaladas en el artículo precedente, cuando concurra cualquiera de las siguientes situaciones:

a) Pertenezca a hogares que integren el 40% socioeconómicamente más vulnerable de la población, de conformidad al instrumento de caracterización socioeconómica a que se refiere el artículo 5 de la ley N° 20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e institucionaliza el subsistema de protección integral a la infancia “Chile Crece Contigo”.

b) Tenga su domicilio en una localidad en condiciones de aislamiento, esto es, que tenga dificultades de accesibilidad y conectividad física, dispongan de muy baja densidad poblacional, presenten dispersión en la distribución territorial de sus habitantes, y que muestren baja presencia y cobertura de servicios básicos y públicos. Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el Estudio de Identificación de Localidades en Condiciones de Aislamiento elaborado por la

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del año 2012 o el texto que lo modifique, sustituya o reemplace.

c) Tenga 60 años o más.

d) Presentar alguna discapacidad que le impida actuar por medios electrónicos, según la calificación y certificación señalada en el artículo 13 de la ley N° 20.422.

En virtud del principio de interoperabilidad, el órgano de la Administración del Estado ante quien se presente el respectivo formulario indicado en el artículo 32 verificará la concurrencia de alguna de las hipótesis señaladas en el inciso anterior, sobre la base de la información proporcionada por el interesado.

Artículo 30.- De la acreditación de las circunstancias excepcionales en otros casos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo precedente, cualquier interesado podrá invocar encontrarse en alguna de las circunstancias señaladas en el artículo 28 a fin de efectuar presentaciones en soporte papel y/o solicitar ser notificado en forma diversa a la practicada por medios electrónicos en el procedimiento administrativo correspondiente, debiendo acreditarlo a través de antecedentes que justifiquen su solicitud, los que serán presentados ante la autoridad competente.

Párrafo 2°

Sobre la solicitud para realizar presentaciones en soporte papel y para ser notificado en forma diversa a la practicada por medios electrónicos, y particularidades dentro del procedimiento administrativo.

Artículo 31.- De la solicitud.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 30 de la ley N° 19.880, las personas que se encuentren en alguna de las circunstancias descritas en el artículo 28 podrán solicitar, mediante la presentación de uno o más formularios ante el órgano respectivo, efectuar presentaciones en soporte papel, como también ser notificados en forma diversa a medios electrónicos, según lo dispuesto en el artículo 46 inciso segundo de la ley N° 19.880. En este último caso, la solicitud también podrá hacerse ante el Servicio de Registro Civil e Identificación.

La presentación de esta solicitud no suspenderá los plazos para el interesado por lo que, antes del vencimiento de un plazo y mientras no se haya pronunciado la Administración en los términos señalados en el artículo 33, podrán efectuarse presentaciones en soporte papel. En este caso, dichas presentaciones serán digitalizadas e ingresadas al expediente electrónico del procedimiento administrativo respectivo por el funcionario correspondiente. Con todo, las presentaciones hechas en soporte papel serán válidas aun cuando se rechace la solicitud.

Mientras la solicitud no sea resuelta por parte de la Administración, las notificaciones se practicarán en la forma diversa solicitada, si fuere posible, o mediante carta certificada dirigida al domicilio señalado en el respectivo formulario.

Artículo 32.- Del formulario.

El formulario a que se refiere el artículo anterior deberá contener, al menos, la siguiente información:

a) Fecha y lugar de la solicitud.

b) Nombre completo, Rol Único Nacional, domicilio y fecha de nacimiento del interesado solicitante y/o su apoderado, según corresponda. En este último caso, deberá acreditarse el poder para obrar en representación del interesado en los términos señalados en el inciso segundo del artículo 22 de la ley N° 19.880.

c) Identificación de la circunstancia que habilita al interesado para solicitar efectuar presentaciones en soporte papel y/o ser notificado en forma diversa a medios electrónicos.

d) Indicación de la forma diversa de notificación solicitada.

e) Individualización de los documentos que se acompañan a la solicitud, según corresponda.

Los órganos de la Administración del Estado deberán tener el referido formulario a disposición de los interesados, en todas sus oficinas y reparticiones que realicen atención de público.

Artículo 33.- Pronunciamiento que recae sobre la solicitud.

Recibida la solicitud, el órgano ante el cual se hubiere efectuado, verificará el cumplimiento de las circunstancias excepcionales, según lo dispuesto en los artículos 29 y 30, con la

información proporcionada por el solicitante, según corresponda. El pronunciamiento deberá realizarse a más tardar dentro del tercer día.

En caso de que el órgano respectivo deniegue la solicitud, deberá pronunciarse en forma fundada.

En cualquier caso, sea que acogiere o denegare la solicitud, el órgano respectivo deberá notificar al solicitante o a su apoderado, en la forma indicada en la referida solicitud si fuere posible o mediante carta certificada dirigida al domicilio que se señale en la misma.

Contra dicho pronunciamiento procederán los recursos administrativos que contempla la ley N° 19.880, los que podrán ser presentados en soporte papel hasta la obtención de un pronunciamiento definitivo.

Artículo 34.- Incorporación de documentos al expediente electrónico en casos excepcionales.

La solicitud y los actos en los que conste el pronunciamiento a que se refiere el artículo anterior, así como su notificación, deberán agregarse al expediente electrónico.

Cuando se haya autorizado a una persona para efectuar presentaciones en soporte papel, las solicitudes, formularios o documentos presentados en soporte papel serán digitalizados e ingresados al expediente electrónico inmediatamente por el funcionario correspondiente, salvo en los casos establecidos en el artículo 14.

Respecto a los documentos digitalizados por el funcionario correspondiente, regirá lo dispuesto por la ley N° 18.845, que establece sistemas de microcopia y micrograbación de documentos y su reglamento.

Artículo 35.- Consulta del expediente electrónico en los casos excepcionales.

En el caso de quienes estuvieren autorizados para efectuar presentaciones en soporte papel, los expedientes electrónicos estarán a disposición de los interesados en las dependencias de la Administración para su consulta a través de medios electrónicos, la que deberá ser guiada y asesorada, si así se requiere.

TÍTULO VI DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES ENTRE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

Artículo 36.- De la plataforma de comunicaciones oficiales.

Las comunicaciones oficiales entre los órganos de la Administración del Estado se registrarán a través de una plataforma electrónica destinada especialmente al efecto, denominada plataforma de comunicaciones oficiales.

En la plataforma de comunicaciones oficiales deberá consignarse, al menos, la siguiente información en relación a las comunicaciones oficiales que se registren:

- a) el órgano remitente;
- b) la autoridad y cargo del remitente;
- c) órgano destinatario;
- d) persona(s) y cargo(s) del(os) destinatario(s);
- e) referencia sobre el contenido del mensaje;
- f) contenido del mensaje, y
- g) el tipo de comunicación oficial a que corresponde.

Lo anterior no obsta a que las comunicaciones oficiales que sean susceptibles de ser conocidas públicamente deban publicarse de conformidad a lo establecido en ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

Artículo 37.- De los estándares de la plataforma de comunicaciones oficiales.

Los órganos de la Administración del Estado deberán utilizar la plataforma de comunicaciones oficiales debiendo cumplir con los estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad, señaladas en el Título VIII y de conformidad a las Normas Técnicas a las que alude el artículo 57 de este reglamento.

Artículo 38.- De las condiciones de la plataforma de comunicaciones oficiales.

Para la gestión de comunicaciones oficiales, los órganos de la Administración del Estado deberán:

1) Controlar el acceso a la plataforma de comunicaciones oficiales, garantizando que sólo los funcionarios autorizados puedan enviar y recepcionar mensajes, según sus respectivos roles y perfiles, de conformidad a lo establecido en la Norma Técnica de Autenticación a que alude el artículo 57.

Sólo podrán acceder a esta plataforma de comunicaciones oficiales los funcionarios definidos por cada órgano de la Administración del Estado, según roles asignados, y conforme a lo indicado en la Norma Técnica de Ciberseguridad y Seguridad de la Información a que alude el artículo 57.

2) Asegurar la confidencialidad e integridad de su repositorio de comunicaciones oficiales y sus contenidos, tanto enviados como recibidos, en conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 43 del decreto supremo N° 181, de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Las comunicaciones oficiales que se incorporen a la plataforma deberán cumplir con los formatos establecidos por la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos, referida a preservación documental. En consecuencia, cada comunicación oficial deberá contener un identificador único y su correspondiente clasificación.

3) Tener respaldos de las comunicaciones oficiales, mitigando una eventual pérdida de información ante fallas informáticas en la plataforma, así como establecer un plan de contingencia para mantener la continuidad operativa.

4) Mantener habilitadas y operativas las conexiones de sus plataformas electrónicas con la plataforma de comunicaciones oficiales, si las hubiera, tomando los resguardos de seguridad definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad a que alude el artículo 57.

TÍTULO VII DE LA INTEROPERABILIDAD

Artículo 39.- Comunicación electrónica en el marco del procedimiento administrativo.

Toda comunicación entre órganos de la Administración del Estado que se practique en el marco de un procedimiento administrativo se realizará por medios electrónicos, dejándose constancia de:

- a) El órgano requirente;
- b) El funcionario responsable que practica el requerimiento;
- c) El órgano destinatario;
- d) Procedimiento a que corresponde;
- e) Gestión que se encarga, y
- f) El plazo establecido para su realización, cuando corresponda.

Asimismo, deberá remitirse una copia de tal comunicación al Domicilio Digital Único de quienes figuren como interesados en el procedimiento administrativo de que se trate.

Artículo 40.- De la interoperabilidad y cooperación.

En virtud de los principios de interoperabilidad y cooperación, en todo procedimiento administrativo, los órganos de la Administración del Estado que tengan en su poder documentos o información respecto de materias de su competencia, que sean necesarios para el conocimiento o resolución de otro órgano, deberán remitirlos por medios electrónicos a aquel órgano ante el cual se estuviere tramitando el respectivo procedimiento y que así lo solicite.

Para estos efectos se estará a lo dispuesto en la Norma Técnica de Interoperabilidad a la que alude el artículo 57 del presente reglamento.

Artículo 41.- De la interoperabilidad de documentos o información que contengan datos sensibles del interesado.

No obstante lo dispuesto en el artículo precedente, se requerirá previamente autorización del interesado en los términos indicados en la letra f) del artículo 30 de la ley N° 19.880, en el caso de que dichos documentos o información contengan datos de carácter sensible de aquel interesado, ya sea que estén incluidos o no en bases de datos personales.

Se dejará registro de toda solicitud entre los órganos de la Administración del Estado respecto a información de carácter sensible del interesado, indicándose, al menos, lo siguiente:

- a) El órgano requirente;
- b) El funcionario responsable;
- c) El órgano destinatario;
- d) El procedimiento a que corresponde;
- e) Los datos o información que se solicita;

f) El plazo establecido para su realización, si corresponde.

Lo anterior se efectuará de conformidad a lo establecido en la Norma Técnica de Interoperabilidad a la que alude el artículo 57 del presente reglamento.

Los funcionarios del órgano requirente y del órgano destinatario que tengan acceso a documentos o información que contenga datos de carácter sensible del interesado deberán guardar secreto sobre ella y deberán emplear una debida diligencia en su tratamiento, haciéndose responsable de los posibles daños, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 7 y 11 de la ley N° 19.628.

TÍTULO VIII DE LOS ESTÁNDARES Y CONDICIONES DE LA O LAS PLATAFORMAS DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS

Artículo 42.- De los estándares de las plataformas electrónicas.

Los órganos de la Administración del Estado deberán utilizar plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, debiendo cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 de la ley N° 19.880.

Artículo 43.- Estándares de seguridad.

Cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer una política de seguridad de la información, que comprenderá un plan de contingencia, para mantener la continuidad operativa del servicio ante eventuales fallas de las plataformas y/o fallas de conectividad, considerando, de ser necesario y según lo establecido, la gestión de la información crítica requerida para cumplir dicho plan.

Además, cada órgano de la Administración del Estado establecerá el o los niveles de seguridad para el acceso y autenticación de las personas que requieran acceder a las plataformas electrónicas respectivas, de conformidad a lo establecido en las Normas Técnicas correspondientes.

Artículo 44.- Estándares de interoperabilidad.

Los órganos de la Administración del Estado habilitarán servicios de interoperabilidad que permitan interoperar los expedientes generados por sus procedimientos administrativos, según los estándares definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad a que alude el artículo 57 de este reglamento.

Los expedientes electrónicos, así como los documentos, vínculos, información y/o datos de un órgano de la Administración del Estado deberán ser interoperables con los sistemas que operen el resto de los órganos de la Administración, dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de los casos en que se requiera la autorización expresa del interesado.

Los servicios de interoperabilidad deberán operar bajo los estándares de seguridad y ciberseguridad definidos en el presente reglamento y en las Normas Técnicas respectivas, de modo de resguardar el expediente, documentos y datos que se interoperen.

Los órganos de la Administración del Estado deberán mantener la integración e interoperabilidad necesaria de sus sistemas con la plataforma de comunicaciones oficiales a que alude el artículo 36, a fin de asegurar el registro, trazabilidad y estandarización de dichas comunicaciones.

Artículo 45.- Estándares de interconexión.

Los órganos de la Administración del Estado deberán mantener una conexión habilitada y operativa de sus plataformas:

a) desde internet hacia la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos a la que acceden las personas a los expedientes y su contenido.

b) con los otros órganos de la Administración del Estado con los que interopere, tomando los resguardos de seguridad definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad, a que alude el artículo 57.

Artículo 46.- Estándares de ciberseguridad.

Cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer una política de ciberseguridad, que permita velar por la seguridad de los componentes de software y hardware de los equipos informáticos que almacenan, procesan e interoperan información.

Esta política deberá basarse en las directrices de la Norma Técnica de Ciberseguridad y Seguridad de la Información referida en el artículo 57, conteniendo, a lo menos, los siguientes elementos:

1. Uso adecuado y eficaz de la criptografía sobre la información para el almacenamiento, transferencia y acceso del expediente y de la información en ellos contenida.
2. Mitigación de los riesgos de captura o suplantación de información, por personas o sistemas no autorizados, siguiendo las directrices de la Norma Técnica de Interoperabilidad.
3. Control de acceso a las plataformas, en la generación, almacenamiento y caducidad de perfiles de acceso.

Párrafo 1°

Condiciones de accesibilidad

Artículo 47.- Condiciones de accesibilidad.

Los órganos de la Administración del Estado deberán permitir el acceso permanente a la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos que cada uno administra, a las personas que figuren como interesadas y a los órganos de la Administración con que ellas interoperan, considerando la adecuada satisfacción de las necesidades de los usuarios y la disponibilidad presupuestaria, de conformidad a lo establecido en las Normas Técnicas a que alude el artículo 57.

Para acceder a los expedientes electrónicos, los interesados deberán comprobar su identidad mediante los mecanismos de autenticación definidos en la Norma Técnica de Autenticación a que se refiere el artículo 57.

En aquellos casos en que la respectiva plataforma no se encuentre disponible, será aplicable lo dispuesto en el inciso final del artículo 7.

Artículo 48.- Acceso de los funcionarios del órgano de la Administración.

Los órganos de la Administración del Estado deberán autorizar el acceso de determinados funcionarios o personas que estén bajo su dependencia, y que estén relacionados con la gestión del procedimiento que corresponda, a la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos, determinando los mecanismos de autenticación que sean necesarios para tal efecto.

Artículo 49.- Registro de ingresos.

En la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos deberán estar debidamente registradas la fecha y hora de recepción o ingreso de todo antecedente al expediente electrónico, así como toda metadata requerida, según lo indicado en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos a que se refiere el artículo 57 de este reglamento.

Cada plataforma de gestión de expedientes electrónicos deberá registrar la identidad de la persona que ingrese cualquier antecedente a ésta, sea un interesado, apoderado o funcionario de un órgano de la Administración del Estado; o identificar si ha sido ingresado en forma automatizada por un sistema informático.

Los órganos de la Administración del Estado deberán mantener un registro de todo acceso a los expedientes electrónicos, en especial respecto de aquellos que contengan datos de carácter sensible, con la trazabilidad del funcionario o persona interesada, fecha y hora de acceso y cualquier otra información establecida en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos referida precedentemente.

Párrafo 2°

Condiciones de funcionamiento

Artículo 50.- Disponibilidad de expedientes electrónicos.

Los expedientes electrónicos deberán estar disponibles para su acceso y consulta al menos hasta que el acto administrativo terminal se encuentre completamente ejecutoriado.

Con posterioridad a dicho plazo, los expedientes electrónicos estarán disponibles por el tiempo que esté definido para dichos efectos en la política de gestión documental institucional del órgano de la Administración del Estado respectivo, en lo referente a su preservación documental institucional. Con todo, dicha política deberá enmarcarse a lo que disponga la ley, sobre eliminación o transferencia al Archivo Nacional.

Artículo 51.- Incorporación de documentos electrónicos.

La incorporación de documentos a los expedientes electrónicos deberá cumplir con los formatos establecidos por la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos referida a preservación documental. En caso de que se deba incorporar un documento electrónico que no cumpla con los formatos establecidos, será responsabilidad del órgano de la Administración del Estado su conversión para dar cumplimiento con la mencionada norma.

Párrafo 3°

Condiciones de seguridad, protección y conservación de documentos

Artículo 52.- Seguridad de la información.

Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer una política de seguridad de la información, que permita velar por la integridad y protección de los documentos e información contenida en las plataformas respectivas, de acuerdo con lo indicado en la Norma Técnica de Ciberseguridad y Seguridad de la Información a que alude el artículo 57, y a las leyes que resulten aplicables.

Artículo 53.- De la conservación.

La conservación de los expedientes electrónicos estará a cargo del órgano de la Administración del Estado respectivo, el cual será el responsable de su integridad, disponibilidad y autenticidad.

Los documentos electrónicos se deberán conservar en un entorno que asegure su integridad y fidelidad a lo largo de todo su ciclo de vida, utilizando los formatos para preservación, tipos documentales y metadatos definidos en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos a que alude el artículo 57 de este reglamento.

Cada órgano de la Administración del Estado, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 y 43 del decreto supremo N° 181, de 2002 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, deberá generar y operar un repositorio digital en el que se almacenen y gestionen los expedientes y documentos según los formatos y metadatos, así como las condiciones que se establezcan en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos referida precedentemente.

Artículo 54.- Resguardo y reconstitución del expediente electrónico.

Si fuere necesaria la reconstitución de un expediente o piezas de éste, se reemplazará en todo o parte por una copia fiel, la que se obtendrá de quien la tuviere si no se dispusiere de ella directamente. Para ello se preferirán en primer lugar las copias que estén en poder de la Administración.

Si no existiere copia fiel, los actos se dictarán nuevamente, para lo cual la Administración reunirá los antecedentes que le permitan fundamentar su preexistencia y contenido, y las actuaciones se repetirán con las formalidades previstas para cada caso.

Párrafo 4°

Condiciones de calidad

Artículo 55.- Condiciones de calidad.

Los órganos de la Administración del Estado deberán implementar un plan de mejora continua respecto al uso de la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos y las demás materias abordadas en este reglamento, de conformidad a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento a que alude el artículo 57.

Este plan deberá contener, al menos, lo siguiente:

1. Medición anual del cumplimiento de las condiciones y estándares regulados en el presente reglamento.
2. Iniciativas de mejoras a implementar para alcanzar los niveles de estándares requeridos, en base a las brechas detectadas y a los recursos disponibles.

El plan de mejora continua deberá ser remitido al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cuando sea requerido por aquella Secretaría de Estado.

TÍTULO IX
DISPOSICIONES FINALES**Artículo 56.- Rol del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.**

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia coordinará y asesorará a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales, así como en la gestión de herramientas tecnológicas y plataformas electrónicas a las que se aluden en este reglamento.

Artículo 57.- Normas Técnicas.

Mediante decretos supremos expedidos por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, suscritos también por los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda, de Justicia y Derechos Humanos o de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, según corresponda, se establecerán, al menos, las siguientes normas técnicas para la implementación de las modificaciones introducidas a la ley N° 19.880, por la ley N° 21.180:

1. Norma Técnica de Interoperabilidad: esta norma definirá, a lo menos, los estándares y protocolos para que los órganos de la Administración interoperen datos, documentos y expedientes. Los ámbitos que se definirán son, entre otros: modelo de interoperabilidad, servicios de interoperabilidad, seguridad de las conexiones, esquemas y metadatos, y mecanismo para habilitar una integración entre dos órganos de la Administración del Estado. Asimismo, establecerá la forma en que los órganos de la Administración del Estado deberán integrarse e interoperar para registrar la autorización requerida para la remisión de documentos o información, entre ellos, que contengan datos de carácter sensible.

2. Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad: esta norma determinará, a lo menos, los estándares y normas técnicas que deberán cumplir los órganos de la Administración del Estado para resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como proteger la infraestructura informática.

3. Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos: esta norma establecerá, a lo menos, los estándares, formatos, metadatos, registros de trazabilidad y procesos que deberán cumplir los órganos de la Administración del Estado para administrar los documentos y expedientes que obren en su poder.

4. Norma Técnica de Notificaciones: esta norma detallará el funcionamiento de la plataforma de notificaciones a la que alude el artículo 26, estableciendo, a lo menos, los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de envío de notificaciones, la recepción o acceso por el interesado o su apoderado, especialmente en el caso de la primera notificación, la integridad del contenido, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario de la misma, así como la forma en que los órganos de la Administración del Estado deberán integrarse e interoperar con el Domicilio Digital Único para el envío de notificaciones; confirmación de recepción y lectura de éstas, así como verificar si la persona a notificar está autorizada para ser notificada excepcionalmente por medio de una forma diversa de notificación.

5. Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento: esta norma regulará, a lo menos, la forma en que las plataformas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado deberán, dentro de sus capacidades, mitigar la obsolescencia tecnológica, mantener la continuidad operacional, establecer y medir niveles óptimos de servicio, aumentar su resiliencia tecnológica, brindar medios de soporte, entregar información de los términos y condiciones de uso y monitorear el óptimo estado de su funcionamiento. Además, establecerá la forma en que las instituciones desarrollarán sistemas de gestión de la calidad de sus plataformas electrónicas, para avanzar en la mejora continua de éstas, en un ciclo permanente de diagnóstico, planes de mejoras y mediciones de desempeño.

6. Norma Técnica de Autenticación: esta norma describirá la forma en que los órganos de la Administración del Estado deberán integrarse con el mecanismo de autenticación correspondiente para que los sistemas informáticos de éstos puedan validar la identidad de las personas interesadas, que actúen en cualquier fase del procedimiento o que ingresen a la o las plataformas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado. Detallará, asimismo otros factores de autenticación, tales como: certificados de firma electrónica avanzada, biometría, preguntas de validación, entre otros.

Artículo 58.- Criterios de elaboración de las Normas Técnicas.

Se deberá considerar, al menos, los siguientes criterios para elaborar la propuesta de las Normas Técnicas a que se refiere el artículo anterior:

- a) Los estándares internacionales emitidos por organismos reconocidos en la materia.
- b) Las opiniones recogidas en consulta ciudadana, de conformidad con lo dispuesto en la ley N° 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, y por la consulta a otros órganos de la Administración del Estado, conforme a lo establecido en el artículo 37 bis de la ley N° 19.880.
- c) Las normas técnicas que sean de uso frecuente en el país.
- d) Los procesos de adopción de normas con la gradualidad necesaria, que permita a los órganos de la Administración del Estado adecuarse a los cambios y su correcta implementación.

Artículo 59.- Revisión y/o actualización de normas técnicas.

Las Normas Técnicas referidas en este reglamento deberán ser revisadas, al menos, cada dos años a fin de determinar si ellas requieren o no de actualización. El plazo antes indicado se contará desde la entrada en vigencia de la norma técnica respectiva, según lo dispuesto en el artículo segundo transitorio de este reglamento.

Artículo 60.- De las soluciones informáticas.

Los órganos de la Administración del Estado que adquieran o desarrollen soluciones informáticas para la implementación de la ley N° 21.180 deberán considerar los principios referidos en el artículo 2 y las Normas Técnicas a que alude el artículo 57.

Artículo 61.- De las plataformas relacionadas.

Las Normas Técnicas referidas en este reglamento serán aplicables a aquellas plataformas o sistemas informáticos que se interconecten, integren, interoperen o permitan el acceso a la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos y a la plataforma de comunicaciones oficiales.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio.- Entrada en vigencia del reglamento y gradualidad.

El presente reglamento entrará en vigencia para los órganos de la Administración de Estado, en las fechas y las materias que determine el decreto con fuerza de ley N° 01, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Artículo segundo transitorio.- De las Normas Técnicas.

Los decretos supremos que aprueben las Normas Técnicas señaladas en el artículo 57 deberán dictarse a más tardar dentro de los noventa días siguientes a la publicación del presente reglamento en el Diario Oficial.

Artículo tercero transitorio.- Aplicación del reglamento a los procedimientos administrativos.

Las disposiciones del presente reglamento sólo se aplicarán respecto de los procedimientos administrativos que se inicien con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley N° 21.180, de conformidad a lo que establezca el decreto con fuerza de ley N° 01, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Respecto de todos aquellos procedimientos administrativos que se hubieren iniciado con anterioridad a la entrada en vigencia señalada en el inciso anterior, siempre que no se afectaren a los interesados o terceros, los órganos de la Administración del Estado podrán cambiar su tramitación a medios electrónicos, lo cual deberá ser notificado previamente a los interesados y terceros.

Respecto de todos aquellos procedimientos administrativos que se hubieren iniciado con anterioridad a la entrada en vigencia señalada en el inciso primero, y no se encontraren en la situación señalada en el inciso anterior, los órganos de la Administración del Estado podrán optar por cambiar su tramitación a medios electrónicos previo consentimiento dado, por escrito en soporte papel o electrónico, por todos los interesados o terceros involucrados.

Artículo cuarto transitorio.- De los convenios sobre interoperabilidad de plataformas electrónicas entre los órganos de la Administración del Estado.

Con la entrada en vigencia de la Norma Técnica de Interoperabilidad, en lo que no sean compatibles con ésta, quedarán sin efecto los convenios sobre interoperabilidad de plataformas electrónicas suscritos entre órganos de la Administración del Estado, en el marco del objeto de este reglamento.

Anótese, tómese razón, comuníquese y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Cristián Monckeberg Bruner, Ministro Secretario General de la Presidencia.- Ignacio Briones Rojas, Ministro de Hacienda.- Karla Rubilar Barahona, Ministra de Desarrollo Social y Familia.- Hernán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos.- Consuelo Valdés Chadwick, Ministra de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda Atte. a Ud., Máximo Pavez Cantillano, Subsecretario General de la Presidencia.

