

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.629

Jueves 17 de Agosto de 2023

Página 1 de 11

### Normas Generales

CVE 2361374

#### MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

#### ESTABLECE NORMA TÉCNICA DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS PARA LA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Núm. 10.- Santiago, 19 de mayo de 2023.

Visto:

Lo dispuesto en los artículos 32 N° 6 y 35 del decreto supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política 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° 18.993, que crea Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República; en la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado; en la ley N° 19.628, de Protección de la Vida Privada; en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece normas de aplicación del artículo 1° de la ley N° 21.180, de Transformación Digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la Administración del Estado que indica y las materias que les resulten aplicables; en el decreto supremo N° 4, de 2020, del 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; en la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma; el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que determina los requisitos del método de elaboración, conservación y uso de las microformas y de aquellos a emplear en la destrucción de documentos originales en virtud de la ley N° 18.845; en el decreto supremo N° 181, de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento de la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma, y deroga los decretos que indica, y 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, el artículo 1° de la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado, modificó la ley N° 19.880 para incorporar la digitalización y transformación del ciclo de los procedimientos administrativos.

2) Que la misma ley encomendó a un reglamento la regulación de una serie de temas específicos, lo que se materializó mediante el decreto supremo N° 4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 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, en adelante también "el Reglamento".

3) Que, asimismo, la ley N° 21.180 facultó al Presidente de la República para establecer mediante uno o más decretos con fuerza de ley la gradualidad en la implementación de la ley para los distintos órganos de la Administración del Estado. Este mandato legal se materializó a través del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

4) Que, el Reglamento dispuso la dictación de seis normas técnicas sobre interoperabilidad, seguridad de la información y ciberseguridad, documentos y expedientes electrónicos, notificaciones, calidad y funcionamiento, y de autenticación. Estas normas deberán ser dictadas

CVE 2361374

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

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

mediante decretos supremos emitidos por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y suscritos también por la o el Ministro(a) del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda, de Justicia y Derechos Humanos o de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, según corresponda.

5) Que, en tanto, conforme el mandato del artículo 37 bis de la ley N° 19.880 y el artículo 58 del Reglamento, mediante los ordinarios N° 1.454, de 8 de octubre de 2019, N° 1.742, de 24 de noviembre de 2019, y N° 128, de 28 de enero de 2021, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y el ordinario N° 1.453, de 8 de octubre de 2020, de la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, se citó a 26 órganos de la Administración del Estado y a la Corporación Administrativa del Poder Judicial para participar en seis mesas de trabajo interinstitucionales, cuya finalidad fue generar documentos con recomendaciones técnicas sobre el contenido de cada norma técnica.

6) Que, particularmente, la Mesa Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos contó con la participación de la Contraloría General de la República, el Archivo Nacional, el Ministerio de Obras Públicas, el Consejo para la Transparencia, la Superintendencia de Seguridad Social, la Comisión para el Mercado Financiero, el Servicio de Impuestos Internos, la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda y la División de Gobierno Digital, quienes trabajaron de acuerdo a estándares internacionales emitidos por organismos reconocidos en esta materia, así como en base a diversas normas técnicas de uso frecuente en nuestro país.

7) Que, entre los días 7 y 21 de enero de 2022, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia realizó un proceso público y participativo de consulta ciudadana, que convocó a personas y agrupaciones de la sociedad civil, para que pudieran opinar y aportar respecto del modelo de la norma técnica de documentos y expedientes electrónicos. Dichas opiniones, así como las recogidas en la mesa técnica citada conforme el considerando 6 precedente, se valoraron y se tuvieron en consideración para la elaboración final de la presente norma técnica.

8) Que, en atención a que los órganos de la Administración del Estado están obligados a administrar los documentos y expedientes electrónicos que obren en su poder para la gestión de sus procedimientos administrativos, es necesario establecer los estándares, formatos, metadatos, registros de trazabilidad y procesos que deberán cumplir para dicho cometido.

9) Que, con fecha 25 de febrero de 2022, se dictó el decreto supremo N° 8, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece norma técnica de documentos y expedientes electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos, el que fue ingresado a Contraloría General de la República para su trámite de toma de razón, con fecha 10 de marzo de 2022.

10) Que, con fecha 8 de abril de 2022, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia hizo retiro del decreto supremo en comento, por considerar necesario revisar los contenidos de dicho acto en detalle y subsanar ciertas incongruencias, teniendo en especial consideración el específico carácter técnico del mismo, para lo cual inició un proceso de revisión del mismo con los órganos competentes.

11) Que, en virtud de lo antes expuesto y a las facultades que la ley me otorga,

Decreto:

Establézcase la siguiente Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos:

#### "TÍTULO PRIMERO Disposiciones generales

**Artículo 1.-** Objeto. La presente norma técnica tiene por objeto definir los estándares, formatos, metadatos, registros de trazabilidad, fases y procesos que deben cumplir los órganos de la Administración del Estado para administrar y gestionar los documentos y expedientes electrónicos que obren en su poder a raíz de la tramitación de un procedimiento administrativo.

**Artículo 2.-** Definiciones. Para fines de esta norma técnica, se entenderá por:

1) Comunicación Oficial: Mensaje entre órganos de la Administración del Estado, suscrito por el (la) Jefe(a) Superior de Servicio o quien tenga facultades delegadas para la representación del órgano, emitido o recibido a través de un medio electrónico de carácter formal que asegure la integridad y registro de dicha comunicación.

2) Conservación o Preservación Documental Digital: Conjunto de medidas, estándares, tecnologías y acciones necesarias para mantener el acceso a los documentos y la información contenida en ellos en el tiempo, sin afectar su fidelidad e integridad. La preservación documental digital deberá comprender la migración de soportes y formatos, así como de las tecnologías que

los sustentan, en cumplimiento del principio de actualización contemplado en el artículo 16 bis de la ley N° 19.880 y de lo establecido en el decreto supremo N° 4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

3) Copia Autorizada: Aquella generada por una plataforma electrónica de gestión de expedientes electrónicos y que cuenta con un medio de verificación de su autenticidad.

4) Documento: Información creada, recibida o conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.

5) Documento Electrónico: Representación de un hecho, imagen o idea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior.

6) Expediente Administrativo: Registro íntegro de todas las actuaciones de un procedimiento administrativo, tales como 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; las actuaciones y los documentos y resoluciones que el órgano remita a los interesados, a terceros o a otros órganos de la Administración del Estado y las notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso; así como todo otro requisito que indique la ley N° 19.880 o sus reglamentos, que se estructuran en las plataformas electrónicas en la forma de expedientes electrónicos.

7) Expediente Electrónico: Unidad documental individualizada por medio de un identificador único, funcionalmente estructurado por el conjunto de índices, documentos electrónicos, metadatos y registros, que es generada por un órgano de la Administración del Estado a través de una plataforma electrónica, para el registro de sus expedientes administrativos en soporte electrónico.

8) Expediente Híbrido: Expediente electrónico que, en virtud del artículo 14 del Reglamento, registra las actuaciones del procedimiento administrativo tanto en soporte electrónico como en soporte papel, haciendo referencia a la ubicación de estas últimas.

9) Gestión Documental: Conjunto de procesos asociados a la administración del ciclo de vida de los documentos, desde su creación o captura hasta su disposición final, los que se vinculan directamente con la gestión de procesos institucionales dentro de la cual se produce o utiliza dicha documentación.

10) Identificador Único Institucional de Expedientes (IUie): Número único que se asigna automáticamente a un expediente registrado en un Sistema de Gestión Documental, permitiendo su referencia, identificación y localización.

11) Plataforma Electrónica (en adelante también "plataforma"): Software o conjunto de software, datos e infraestructura tecnológica que sustenta procesos o procedimientos.

12) Reglamento: Decreto supremo N° 4, de 2020, del 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.

13) Sistema o Plataforma de Gestión Documental: Sistema informático que dirige y controla los procesos de un órgano de la Administración del Estado relativos a la incorporación, gestión y acceso a sus documentos a lo largo del tiempo, y que comprende a las personas, los procedimientos relacionados, las herramientas digitales y la tecnología requerida para llevar a cabo dichos procesos.

14) Usuarios(as): Personas naturales o sus apoderados(as), y los(as) representantes de las personas jurídicas o entidades y agrupaciones sin personalidad jurídica que actúan como interesados(as) en un procedimiento administrativo, así como los(as) funcionarios(as) que acceden a las plataformas electrónicas que soportan procedimientos administrativos o procesos relacionados con estos.

## TÍTULO SEGUNDO

### Modelo de Gestión de Expedientes y Gestión Documental del Estado

#### Párrafo 1°

#### Política de Gestión Documental

**Artículo 3.-** Política de Gestión Documental. Los órganos de la Administración del Estado deberán definir una Política de Gestión Documental, en adelante e indistintamente también "la Política", elaborando una estructura institucional de gestión documental y almacenamiento de los

documentos y expedientes electrónicos, bajo la conformación de plataformas de gestión, repositorios y archivos institucionales.

La Política deberá ajustarse a las directrices del artículo siguiente, la normativa vigente asociada a gestión documental y utilizar las herramientas y lineamientos de apoyo que dispondrán, para estos efectos, la o las guías técnicas a que hace referencia el artículo 38 de esta norma técnica.

**Artículo 4.-** Directrices para una Política de Gestión Documental. La Política de Gestión Documental deberá abordar, a lo menos, lo siguiente:

1) Definición del objetivo institucional en la gestión documental de los documentos generados y/o resguardados por el órgano.

2) Definición de los principales roles institucionales que serán los responsables del proceso de gestión documental.

3) Identificación de procedimientos administrativos del órgano de la Administración del Estado, de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica de Interoperabilidad, señalada en el artículo 57 del Reglamento.

4) Establecimiento de los roles, metas y/o lineamientos del órgano de la Administración del Estado en el ámbito de la preservación y resguardo de su documentación.

5) Definición de los criterios para la realización de los procesos de gestión documental. Los procesos que deben ser definidos e implementados se detallarán en las guías técnicas a que alude el artículo 38 de la presente norma técnica.

6) La gobernanza interna de la implementación de los criterios a los que se refiere el numeral 5) anterior y los mecanismos para asegurarla.

Será responsabilidad de cada órgano mantener actualizada su Política de Gestión Documental, debiendo ser revisada y actualizada en períodos de mínimo un año y máximo de tres años.

**Artículo 5.-** Elementos para la conformación de documentos y expedientes electrónicos. Conforme a la Política de Gestión Documental, las disposiciones de esta norma técnica y al Ciclo de Gestión de la Calidad establecido en la Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento, señalada en el artículo 57 del Reglamento, los órganos de la Administración del Estado deberán contar a lo menos con:

1) Una plataforma de gestión de expedientes.

2) Uno o más repositorios documentales, según las necesidades e infraestructura del órgano.

3) La determinación de sus procesos de creación de documentos electrónicos estandarizados e interoperables asociados a sus procedimientos administrativos.

Estos elementos deberán cumplir con los requerimientos asociados a la conformación y gestión de un expediente, detallado en el artículo 19 de la presente norma.

**Artículo 6.-** Plataforma de Gestión de Expedientes Electrónicos. Todo órgano de la Administración del Estado deberá contar con una Plataforma de Gestión de Expedientes Electrónicos que sirva de soporte a sus procedimientos administrativos, en conformidad a lo establecido en el Reglamento y la presente norma técnica.

Las Plataformas de Gestión de Expedientes Electrónicos deberán sustentar el proceso de formalización de un expediente electrónico, durante todas las etapas de los procedimientos administrativos asociados a ellos, y a través de todas las fases del ciclo vital de un expediente electrónico, componiéndose este último de las siguientes cinco fases:

1) Recepción de los documentos electrónicos.

2) Creación del expediente electrónico.

3) Procesamiento del expediente electrónico.

4) Transición del expediente electrónico.

5) Disposición final del expediente electrónico.

**Artículo 7.-** Repositorio Documental. Cada órgano de la Administración del Estado deberá contar con, a lo menos, un repositorio documental en el que se almacenen y custodien los documentos y expedientes electrónicos que gestione o resguarde, por medio del cual queden a su

disposición y permita la gestión de los mismos, incluyendo la trazabilidad, relaciones y metadatos asociados, asegurando las condiciones de conformación definidas en la presente norma técnica.

Los órganos de la Administración del Estado definirán e implementarán estrategias para asegurar la accesibilidad a los documentos que se custodiarán en el respectivo repositorio documental. Para el caso de la preservación institucional a largo plazo, deberán cumplir con las especificaciones que el Archivo Nacional establezca en la materia.

**Artículo 8.-** Codificación. En todas las plataformas electrónicas, los órganos de la Administración del Estado deben utilizar los códigos estandarizados del Gestor de Códigos del Estado que establece la Norma Técnica de Interoperabilidad, señalada en el artículo 57 del Reglamento, para registrar e identificar unívocamente a los órganos de la Administración del Estado, procedimientos administrativos y las indicaciones de cobertura geográfica sobre comuna, provincia, región y país asociados a los documentos o expedientes electrónicos que gestionen, interoperen o custodien.

**Artículo 9.-** Registro de fecha y hora. Los órganos de la Administración del Estado deberán registrar, en todas las plataformas relacionadas con la gestión de documentos y expedientes electrónicos, la fecha y hora de todas las gestiones que realicen a través de estas plataformas sobre dichos documentos y/o expedientes electrónicos, utilizando el sistema de tiempo universal coordinado (UTC+00:00) y la ubicación geográfica del órgano de la Administración del Estado donde se está gestionando el procedimiento administrativo correspondiente. Para ello, los órganos deberán mantener la fecha y hora en permanente sincronización con el Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile.

**Artículo 10.-** Gestión de documentos y expedientes electrónicos y otras plataformas. Toda plataforma o sistema informático que se interconecte, integre, interopere o permita el acceso a las plataformas de gestión de expedientes electrónicos de cada órgano de la Administración del Estado, deberá cumplir con las normas técnicas a que hace referencia el artículo 57 del Reglamento.

**Artículo 11.-** Trazabilidad. Los órganos de la Administración del Estado que administren plataformas de gestión de expedientes electrónicos, repositorios documentales o plataformas relacionadas con éstas, deberán incluir, tanto en dichas plataformas como en el expediente electrónico, los siguientes registros de trazabilidad mínima:

- 1) Registro de creación, incorporación, modificación, transferencia y eliminación.
- 2) Registro de acceso al expediente.
- 3) Constancia de la autorización de poderes, cuando corresponda.

Para ello deberán considerar los requisitos técnicos de esta y las demás normas técnicas señaladas en el artículo 57 del Reglamento. Los métodos de implementación de los registros de trazabilidad, su estandarización y el uso de metadatos adicionales para ella estarán contenidos en las guías técnicas a las que hace referencia el artículo 38 siguiente.

#### Párrafo 2°

#### De los Documentos Electrónicos

**Artículo 12.-** Estandarización de la estructura de los tipos de documentación oficial. La estructura estandarizada de un documento electrónico se compone de datos, un formato de archivo del documento electrónico, es decir, su formato o forma de almacenamiento para uso posterior, y de metadatos estandarizados.

Los formatos, esquemas, procesos, prácticas, plantillas y metodologías que se requieren para estandarizar la estructura de los principales tipos documentales, generales a la Administración serán detallados en la o las guías técnicas a las que hace referencia el artículo 38 de la presente norma.

**Artículo 13.-** Formatos válidos para documentos electrónicos en expedientes electrónicos. Todo documento electrónico que se incorpore a un expediente electrónico de un procedimiento administrativo debe incorporarse en él según los formatos que se indicarán en la o las guías técnicas a las que hace referencia el artículo 38 de la presente norma.

Cuando un órgano de la Administración del Estado no pueda incorporar un documento electrónico en la forma señalada en el presente artículo, el tipo documental de éstos no pueda estandarizarse según lo señalado en el artículo anterior, o requiera, en virtud de la naturaleza del documento electrónico o su contenido, que se incorpore en un nuevo formato, podrá sugerir que se agregue a la guía técnica correspondiente, lo que deberá ser visado por la División de Gobierno Digital acorde a los requisitos y metodologías de estandarización de documentos y/o tipos documentales, que contendrán la o las guías técnicas a que se refiere el artículo 38.

Para el otorgamiento de dicha visación, la División de Gobierno Digital podrá consultar, por medio de una comunicación oficial, al Archivo Nacional, para asegurar que el formato o tipo documental que se quiera incorporar sea compatible con su archivo permanente, cuando corresponda.

Si dicha solicitud de formato o tipo documental no puede incorporarse, producto de su utilización excepcional al caso concreto sin que este pueda tener uso en otras circunstancias, o mientras no se incorpore a la o las guías técnicas del artículo 38, o aún no se otorgue la visación descrita en el inciso anterior, el órgano de la Administración del Estado deberá incorporarlo al expediente electrónico señalando expresamente la razón, y deberá asegurarse que dicho documento electrónico y su incorporación cumplan con todos los requisitos sobre trazabilidad y metadatos contenidos en esta norma y aquellos que dispondrán sus guías técnicas, señaladas en el artículo 38.

El órgano deberá, además, crear una copia de dicho documento electrónico en un formato de entre aquellos que se encontrarán aprobados o disponibles en la o las guías técnicas del artículo 38, para asegurar su visualización, acceso e interoperabilidad.

**Artículo 14.-** Metadatos Estandarizados de un Documento Electrónico. Todo documento electrónico que creen, generen o gestionen los órganos de la Administración del Estado deberá vincularse con una estructura de metadatos estandarizados.

La estructura y los campos obligatorios, condicionales y sugeridos de los metadatos de los documentos electrónicos estarán contenidos en la o las guías técnicas a las que hace referencia el artículo 38.

**Artículo 15.-** Acceso a los Documentos Electrónicos. Para permitir el acceso de los(as) interesados(as) de un procedimiento administrativo, y a los(as) usuarios(as) de las plataformas electrónicas de gestión de documentos y expedientes electrónicos, o relacionadas con éstas, a los documentos y expedientes electrónicos bajo custodia de los órganos de la Administración del Estado, se deben utilizar los mecanismos de autenticación descritos en la Norma Técnica de Autenticación, señalada en el artículo 57 del Reglamento.

El acceso para otros órganos de la Administración del Estado se hará según lo establecido en la Norma Técnica de Interoperabilidad, señalada en el artículo 57 del Reglamento.

**Artículo 16.-** Requisitos de verificación de los documentos electrónicos. Los órganos de la Administración del Estado deberán habilitar la consulta de trazabilidad especificada en el artículo 11 anterior y los registros que de ella lleven, con las finalidades de verificar la identificación de los documentos electrónicos que se incorporen, compartan, soliciten o interoperen, y constatar las modificaciones, cambios o gestiones realizadas en o a los documentos electrónicos, identificando a quien las ejecutó.

**Artículo 17.-** Requisitos de preservación de los documentos electrónicos. Todo órgano de la Administración del Estado deberá conservar sus documentos electrónicos en un entorno que asegure su confidencialidad, disponibilidad e integridad a lo largo de todo su ciclo de vida, según lo establecido en la Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, señalada en el artículo 57 del Reglamento, además de mantener su custodia en repositorios documentales que cumplan con las condiciones del artículo 7 anterior.

Además, las Plataformas de Gestión Documental, de gestión de expedientes electrónicos, repositorios documentales y, en general, toda plataforma o sistema informático que se interconecte, integre, interopere o permita el acceso a los documentos y expedientes electrónicos y/o sustente procedimientos administrativos deberán utilizar los formatos para resguardo, tipos documentales, metadatos y características técnicas señaladas en la presente norma técnica.

Los expedientes electrónicos y sus documentos electrónicos relacionados que sean resguardados por los órganos de la Administración del Estado deberán estar disponibles para su acceso por el tiempo que esté definido en su Política de Gestión Documental. Con posterioridad a ese plazo, podrán ser eliminados o transferidos al Archivo Nacional, según lo establecido en la normativa vigente al efecto.

Párrafo 3°  
Expedientes Electrónicos

**Artículo 18.-** Creación del expediente electrónico. Al iniciarse un procedimiento administrativo, ya sea de oficio o a petición de parte, los órganos de la Administración del Estado deberán crear un expediente electrónico en su Plataforma de Gestión de Expedientes, conforme a la estructura básica y estandarizada descrita en la presente norma, asignándole un identificador único institucional de expediente o "IUJe".

Toda creación de un expediente electrónico deberá registrarse en la plataforma, además de asociarse al proceso de generación de metadatos obligatorios para los expedientes electrónicos, según lo que señalarán la o las guías técnicas a las que hace referencia el artículo 38.

**Artículo 19.-** Esquema estructural de un expediente electrónico. Cada expediente electrónico creado por un órgano de la Administración del Estado deberá conformarse bajo un esquema estructural compuesto por:

- 1) Documentos electrónicos estandarizados.
- 2) Índice electrónico del expediente.
- 3) Metadatos estandarizados del expediente.
- 4) El registro de trazabilidad, según lo especificado en la presente norma.
- 5) El registro de accesos, que dé cuenta de las autenticaciones y accesos efectivos de los(as) usuarios(as) y de las autorizaciones a terceras partes.
- 6) El registro de los actos administrativos dictados por el órgano, o que se incorporen al expediente por medio de la Red de Interoperabilidad, descrita en la Norma Técnica de Interoperabilidad, señalada en el artículo 57 del Reglamento.
- 7) El registro de las demás acciones realizadas a raíz de los procesos de gestión documental y de gestión de expedientes, según lo establecido en esta norma técnica.

Los estándares para la conformación del esquema estructural de un expediente electrónico se encontrarán especificados en la o las guías técnicas del artículo 38.

**Artículo 20.-** Elementos del expediente electrónico. En virtud del principio de fidelidad del artículo 16 bis de la ley N° 19.880, todo expediente electrónico deberá registrar íntegramente y en orden sucesivo todas las actuaciones del procedimiento administrativo.

Para ello deberá cumplirse con lo indicado en el Reglamento, la presente norma técnica respecto a la gestión de los expedientes electrónicos, la incorporación de los componentes de su esquema estructural y lo que dispondrán la o las guías técnicas correspondientes, a las que hace referencia el artículo 38.

**Artículo 21.-** Incorporación de Documentos a un Expediente Electrónico. La forma de incorporar documentos a un expediente electrónico dependerá de si el procedimiento administrativo ha sido iniciado a petición de parte o de oficio y del tipo de documento que dé inicio al procedimiento.

En caso de que el procedimiento administrativo se inicie a petición de parte, se deberá crear el expediente electrónico pertinente e incorporar el documento electrónico inicial estandarizado, de acuerdo a las siguientes reglas:

- a) Para los formularios y solicitudes que se ingresen a través de plataformas electrónicas o páginas web, se deberá conformar un documento electrónico, que permita su visualización en el expediente por parte de los(as) interesados(as), con los correspondientes metadatos asociados que cumpla con lo especificado en la presente norma.
- b) Para los documentos electrónicos ingresados a través de alguna plataforma electrónica del órgano, se deberán conformar los metadatos estandarizados asociados a dichos documentos y luego incorporarlos al expediente.
- c) Si corresponde a un documento físico presentado en el órgano, se debe proceder a la conformación de una microforma de acuerdo con lo indicado en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

En el caso que el procedimiento administrativo se inicie de oficio, los órganos de la Administración del Estado deben proceder a la creación del expediente electrónico estandarizado e incorporar el acto de inicio del procedimiento por medio de un documento electrónico estandarizado conforme a la presente norma técnica.

**Artículo 22.-** Vinculación del Expediente con Metadatos. Todo el contenido de un expediente electrónico deberá estructurarse según lo establecido en el artículo 19 anterior, vinculándose unívocamente al índice electrónico del expediente y sus metadatos estandarizados.

Los estándares, procesos o metodologías de vinculación del expediente a los metadatos, así como la forma de estandarización de los mismos, se hará de acuerdo con lo que especificarán la o las guías técnicas referidas en el artículo 38.

**Artículo 23.-** Trazabilidad de la incorporación de documentos electrónicos al expediente. Conforme a lo señalado en el artículo 11 anterior, los órganos de la Administración del Estado deben registrar la trazabilidad de la incorporación y gestión de los documentos electrónicos, en el expediente electrónico, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

- 1) Directamente como documento electrónico estandarizado.
- 2) Como un enlace persistente a un documento almacenado en un repositorio documental externo.
- 3) Como un enlace a otro expediente electrónico relacionado, que pasará a formar parte del expediente principal, es decir, permitiendo el anidamiento de expedientes electrónicos en otros expedientes. Esta vinculación de expedientes se realizará obligatoriamente en aquellos casos de acumulación de procedimientos administrativos, conforme a lo señalado en el artículo 33 de la ley N° 19.880.

**Artículo 24.-** Datos y documentos aportados por interoperabilidad. Cuando dentro del marco de un procedimiento administrativo se requiera incorporar a un expediente electrónico datos, documentos u otros expedientes electrónicos que se hayan interoperado, según lo establecido en la Norma Técnica de Interoperabilidad referida en el artículo 57 del Reglamento, el órgano que haya solicitado dichos datos, documentos o expedientes electrónicos por medio de interoperabilidad deberá distinguir si lo solicitado fue un dato o un documento o expediente electrónico.

Si se interoperan datos, el órgano de la Administración del Estado que los haya solicitado a otro órgano deberá incorporarlos por medio de un documento electrónico estandarizado. La incorporación de un documento o expediente electrónico será según lo establecido en esta norma técnica.

En ambos casos, el órgano de la Administración del Estado deberá:

- a) Identificar al dato, documento o expediente electrónico como elemento incorporado por medio de la interoperabilidad.
- b) La identificación del órgano del cual proviene por medio de su código asignado por el Gestor de Códigos del Estado, establecido en la Norma Técnica de Interoperabilidad.
- c) El Servicio de Interoperabilidad por el cual se solicitó el dato, documento o expediente electrónico.
- d) La autorización del interesado en caso que se interopere datos personales de carácter sensible.

Esta información deberá incorporarse al expediente electrónico según los formatos y metadatos específicos, según lo que establecerán la o las guías técnicas a las que hace referencia el artículo 38.

**Artículo 25.-** Documentación física y microformas. Para la incorporación a un expediente electrónico de la documentación recibida en formato físico, o que esté en poder del respectivo órgano de la Administración del Estado en formato físico, se debe conformar una copia digitalizada que tenga la calidad de copia fiel, con valor probatorio equivalente a su original en el formato de microforma, de acuerdo a lo establecido en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que determina los requisitos del método de elaboración, conservación y uso de las microformas y de aquellos a emplear en la destrucción de documentos originales en virtud de la ley N° 18.845 y en el decreto supremo N° 23, de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que aprueba el reglamento que establece los medios y procedimientos técnicos y administrativos que se utilizarán en la generación de microformas.

**Artículo 26.-** Casos de excepción de documentación física y conformación de expedientes híbridos. Para los casos de excepción establecidos en el artículo 14 del Reglamento, cuando no

sea posible realizar el proceso de digitalización de documentos en soporte papel, dichos documentos deberán ser incorporados al expediente electrónico mediante la conformación de una estructura de documento electrónico que describa y referencie a la documentación en formato físico. La estructuración y el tratamiento del expediente híbrido se hará de acuerdo a lo que señalarán la o las guías técnicas señaladas en el artículo 38.

**Artículo 27.-** Incorporación de comunicaciones oficiales al expediente electrónico. Los órganos de la Administración del Estado deben incorporar al expediente electrónico todas las comunicaciones oficiales realizadas dentro del procedimiento administrativo asociado.

Dichas comunicaciones deberán registrarse mediante la Plataforma de Comunicaciones Oficiales dispuesta por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a través de su División de Gobierno Digital, de acuerdo con lo que dispondrán la o las guías técnicas, señaladas en el artículo 38 o las guías de integración a dicha plataforma.

**Artículo 28.-** Incorporación de notificaciones al expediente electrónico. Los órganos de la Administración del Estado deben incorporar al expediente electrónico todas las notificaciones que se realicen en el marco del procedimiento administrativo de acuerdo a lo que señalarán la o las guías técnicas señaladas en el artículo 38 para cada tipo de notificación.

**Artículo 29.-** Accesibilidad a expedientes. Para permitir el acceso de los(as) interesados(as) de un procedimiento administrativo, y a los usuarios(as) de las plataformas electrónicas de gestión de documentos y expedientes electrónicos, o relacionadas con estas, a los documentos y expedientes electrónicos bajo custodia de los órganos de la Administración del Estado, se deben utilizar los mecanismos de autenticación descritos en la Norma Técnica de Autenticación, señalada en el artículo 57 del Reglamento.

El acceso para otros órganos de la Administración del Estado se hará según lo establecido en la Norma Técnica de Interoperabilidad, señalada en el artículo 57 del Reglamento.

**Artículo 30.-** Certificado de presentación de documentación al expediente electrónico. Toda Plataforma de Gestión de Expedientes Electrónicos deberá emitir automáticamente el certificado electrónico que dé cuenta de la presentación de un documento electrónico en el marco de un procedimiento administrativo, según lo señalado en el artículo 10 del Reglamento, utilizando firma electrónica, el que deberá ser puesto a disposición y ser accesible a todos los(as) interesados(as) y usuarios(as) de la plataforma.

Dicho certificado deberá contener:

- 1) Fecha y hora de presentación.
- 2) Origen de la incorporación al expediente (a través de un formulario web, presentación a través de un documento en formato físico u otros tipos de presentaciones).
- 3) Número de expediente vinculado.
- 4) Órgano de la Administración del Estado ante el cual se tramita el procedimiento.
- 5) Identificación de quien realiza la presentación, sea el (la) interesado(a) o su apoderado(a), o de la persona jurídica o entidades y agrupaciones sin personalidad jurídica, que actúen en su calidad de agrupación o sus representantes. Este requisito no será solicitado en aquellos procedimientos expresamente exceptuados de identificar al interesado.
- 6) Funcionario(a) o plataforma que realiza la recepción.

El certificado deberá incorporarse al expediente electrónico, sin perjuicio de que, para los casos de excepción estipulados en el artículo 19 bis de la ley N° 19.880, además de quedar registrado en la plataforma se deberá emitir en formato físico si el (la) interesado(a) así lo solicitare.

**Artículo 31.-** Requisitos de verificación de los expedientes electrónicos. Los órganos de la Administración del Estado deberán habilitar la consulta de trazabilidad especificada en el artículo 11 anterior y los registros que de ella lleven, con la finalidad de verificar y constatar el contenido, gestiones, actuaciones, modificaciones, cambios o actualizaciones a los expedientes electrónicos bajo su custodia.

**Artículo 32.-** Requisitos de preservación de los documentos electrónicos. Todo órgano de la Administración del Estado deberá conservar sus documentos electrónicos en un entorno que

asegure su confidencialidad, disponibilidad e integridad a lo largo de todo su ciclo de vida, según lo establecido en la Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, señalada en el artículo 57 del Reglamento, además de mantener su custodia en repositorios documentales que cumplan con las condiciones del artículo 7 anterior.

Los expedientes electrónicos y sus documentos electrónicos relacionados que sean resguardados por los órganos de la Administración del Estado deberán estar disponibles para su acceso según lo establecido en la normativa vigente de transferencia documental o, en su defecto, lo que establecerán la o las guías técnicas que menciona el artículo 38. Con posterioridad a ese plazo, podrán ser eliminados o transferidos al Archivo Nacional, según lo establecido en la normativa vigente al efecto.

**Artículo 33.-** Enlaces persistentes. Los órganos de la Administración del Estado podrán utilizar enlaces externos para referenciar documentación o expedientes electrónicos alojados o custodiados en plataformas electrónicas o repositorios documentales de otros órganos de la Administración del Estado, o, en caso de duplicidad de uso de un documento, en repositorios propios del órgano. Sólo se podrá hacer uso de vínculos si el respectivo órgano de la Administración del Estado utiliza algún tipo de enlace persistente.

La habilitación de los sistemas requeridos para gestión de enlaces persistentes será responsabilidad de cada órgano y deberá cumplir con lo que especificarán la o las guías técnicas a las que se refiere el artículo 38.

**Artículo 34.-** Registro de actuaciones en la Plataforma de Gestión de Expedientes Electrónicos. La Plataforma de Gestión de Expedientes Electrónicos debe validar la identidad de los(as) usuarios(as) que realicen cualquier gestión o actuación en dicha plataforma, o identificar si ha sido ingresado en forma automatizada por otra plataforma, según lo establecido en la Norma Técnica de Autenticación, señalada en el artículo 57 del Reglamento.

La o las guías técnicas a que hace referencia el artículo 38, determinarán la forma de incorporar este registro de actuaciones a los expedientes electrónicos.

#### Párrafo 4° Condiciones de Funcionamiento

**Artículo 35.-** Estándares Mínimos. Las plataformas de gestión documental y de gestión de expedientes electrónicos que administren los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir con los siguientes estándares mínimos:

- 1) Control de poderes para los(as) apoderados(as) o representantes de los(as) interesados(as).
- 2) Contar con un control de los roles de acceso a las plataformas y a los documentos con información de carácter sensible de los(as) interesados(as).
- 3) Generar copias autorizadas de los documentos y expedientes electrónicos.
- 4) Cumplir con las condiciones básicas para la gestión de expedientes electrónicos y de los repositorios documentales establecidos en la presente norma técnica.
- 5) El establecimiento de características internas de los repositorios documentales y aseguramiento de sus servicios.

Todos estos estándares serán descritos en la o las guías técnicas a las que hace referencia el artículo 38.

**Artículo 36.-** Roles de Acceso. Toda plataforma o sistema informático que se interconecte, integre, interopere o permita el acceso a las plataformas de gestión de expedientes electrónicos deberán asegurar que sea posible acceder a los expedientes electrónicos y su contenido por parte de los(as) interesado(as) y por los órganos que requieran interoperar con estas, siguiendo lo indicado en las Normas Técnicas de Autenticación, Interoperabilidad y Seguridad de la Información y Ciberseguridad, señaladas en el artículo 57 del Reglamento.

Los expedientes electrónicos también estarán a disposición de los(as) interesados(as) 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 37.-** Documentos con Información de Carácter Sensible o Personal. Los órganos de la Administración del Estado deben mantener registro de todos los accesos a los documentos

de los expedientes que contengan datos personales de carácter sensible, consignando el (la) usuario(a) que accede, la fecha y hora del acceso y los documentos a los que accedió.

Además, deberán incluir en su Ciclo de Mejora Continua los procesos para el establecimiento de perfiles de acceso, que permitan a las plataformas resguardar que una parte interesada no pueda acceder a los documentos que contengan datos personales de carácter sensible o personal de otras partes, aun cuando consten en el expediente. Este análisis se deberá realizar en consonancia con la Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan procedimientos administrativos en los órganos de la Administración del Estado, señalada en el artículo 57 del Reglamento.

### TÍTULO TERCERO Disposiciones finales

**Artículo 38.-** Guías Técnicas. Para efectos de facilitar la implementación de la presente norma técnica, la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, dictará una o más guías técnicas que establezcan sus aspectos operativos y procedimientos.

**Artículo 39.-** Gradualidad. La aplicación de la presente norma será acorde a la gradualidad establecida en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. A fin de facilitar su implementación, la División de Gobierno Digital definirá los lineamientos y formato en que los órganos obligados deberán llevarla a cabo.

**Artículo 40.-** Revisión y Actualización de la Norma. La presente norma deberá ser revisada y actualizada, al menos, cada dos años. El plazo antes indicado se contará desde la entrada en vigencia de esta norma técnica.

Las actualizaciones de esta norma técnica deberán tomar en consideración los aprendizajes y las dificultades de aplicación transversales, así como impulsar las buenas prácticas y minimizar las incorrectas que se pudieren haber presentado."

Anótese, tómese razón y publíquese.- GABRIEL BORIC FONT, Presidente de la República.- Álvaro Elizalde Soto, Ministro Secretario General de la Presidencia.- Mario Marcel Cullell, Ministro de Hacienda.- Jaime de Aguirre Hoffa, Ministro de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Macarena Lobos Palacios, Subsecretaria General de la Presidencia.