

Guía Metodológica del Sistema de Transformación Digital 2026

Guía para la implementación del Sistema de Transformación Digital

I. Contexto

La **Secretaría de Gobierno Digital** (SGD), bajo la coordinación de Modernización del Estado, de la Subsecretaría de Hacienda, es responsable de proponer al Ministro/a de Hacienda la Estrategia de Gobierno Digital y coordinar su implementación, velando por mantener un enfoque integrado de gobierno. Además, la Secretaría de Gobierno Digital es responsable de coordinar y apoyar intersectorialmente en el uso estratégico de tecnologías digitales, datos e información pública para mejorar la gestión de los órganos de la Administración del Estado y la entrega de servicios, así como desarrollar y operar plataformas y servicios compartidos.

En el 2025 se incorpora al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) el nuevo **Sistema de Transformación Digital**, cuya finalidad es mejorar la entrega de servicios a las personas (naturales y jurídicas), instalando progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, disponiendo de un incentivo que permite alinear los esfuerzos en torno a un objetivo común.

Este sistema busca que las instituciones desarrollen iniciativas que pongan en marcha el proceso de transformación digital, cerrando las principales brechas que impactan la entrega de servicios, en dimensiones priorizadas por la Secretaría de Gobierno Digital.

► ¿Cuáles son los objetivos de este documento

1. Describir por etapas y objetivos, el alcance y los medios de verificación asociados a los requisitos técnicos del Sistema de Transformación Digital.
2. Entregar orientaciones sobre la implementación del sistema y los mínimos exigibles para dar cumplimiento a las etapas, objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Transformación Digital.
3. Dar a conocer el plan de trabajo para el periodo 2026, para apoyar la medición del Sistema de Transformación Digital y su cumplimiento.

► ¿A quiénes está dirigido?

A los equipos institucionales vinculados a la medición del Sistema de Transformación Digital, integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, Coordinadores o Coordinadoras de Transformación Digital, encargados/as del PMG-MEI, equipos responsables de las TIC, representantes ministeriales, entre otros colaboradores de áreas estratégicas.

II. Sistema de Transformación Digital

1. Objetivo del Sistema de Transformación Digital

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Exento N° 320 de 2026, del Ministerio de Hacienda, el objetivo del Sistema de Transformación Digital es instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la

gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.

El Sistema de Transformación Digital se enmarca también en la [Estrategia de Gobierno Digital 2030](#), que establece la visión, principios, objetivos y líneas de acción de gobierno digital.

Los **estándares de gobierno digital** que se buscan instalar con el Sistema de Transformación Digital se desprenden de la implementación de la [Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado](#) , su [reglamento](#)  y [decreto de gradualidad de implementación](#)  las siguientes normas técnicas:

Materia	Enlace Norma	Enlace Guía técnica
Norma Técnica de Autenticación	https://wikiguías.digital.gob.cl/Normas/Decreto9	https://wikiguías.digital.gob.cl/guias/guia-tecnica-autenticacion
Norma Técnica de Interoperabilidad	https://wikiguías.digital.gob.cl/Normas/Decreto12	https://wikiguías.digital.gob.cl/guias/guia-tecnica-interoperabilidad
Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado	https://wikiguías.digital.gob.cl/Normas/Decreto11	https://wikiguías.digital.gob.cl/guias/guia-tecnica-calidad
Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Procedimientos Administrativos	https://wikiguías.digital.gob.cl/Normas/Decreto10	https://wikiguías.digital.gob.cl/guias/guia-tecnica-documentosyexpedientes
Norma Técnica de Notificaciones	https://wikiguías.digital.gob.cl/Normas/Decreto8	https://wikiguías.digital.gob.cl/guias/guia-tecnica-notificaciones
Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	https://wikiguías.digital.gob.cl/Normas/Decreto7	https://wikiguías.digital.gob.cl/guias/guia-tecnica-ciberseguridad

Complementario a los estándares descritos, el Sistema de Transformación Digital también busca reforzar el cumplimiento de lo establecido en la [Norma Técnica sobre sistemas y sitios web de los Órganos de la Administración del Estado](#)  (2015), normativa en proceso de actualización.

2. Etapas y objetivos del Sistema de Transformación Digital

El Sistema se compone de 4 etapas:

Etapas	Objetivo(s)
Etapas 1 (E1)	Objetivo 1 (O1): Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital. Incluye 1 requisito técnico.
	Objetivo 2 (O2): Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital. Incluye 4 requisitos técnicos.
Etapas 2 (E2)	Objetivo 1 (O1): Elaborar y difundir el Plan de transformación digital institucional. Incluye 3 requisitos técnicos.
Etapas 3 (E3)	Objetivo 1 (O1): Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas. Incluye 2 requisitos técnicos.
Etapas 4 (E4)	Objetivo 1 (O1): Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo a los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital. Incluye 2 requisitos técnicos.

Tabla 1: Etapas y objetivos del Sistema de Transformación Digital

Las etapas del Sistema de Transformación Digital son consecutivas y acumulativas, y responden a una lógica de continuidad del Sistema. Lo anterior significa que, cada año, se espera que la institución incorpore una etapa adicional a la(s) comprometida(s) el año anterior.

Así, las instituciones que comprometan la etapa 3 correspondiente a la implementación del plan de transformación digital, también deberán implementar etapa 2 de elaboración y difusión del plan, y 1 de gobernanza y diagnóstico institucional. A su vez, las instituciones que comprometen la etapa 2 deberán implementar también la etapa 1. Lo anterior, busca reflejar una estructura de mejora continua, en donde cada etapa es necesaria para la realización de la siguiente.

III. Etapa 1

La primera etapa del Sistema de Transformación Digital se concentra en conformar una estructura de gobernanza que oriente y facilite la implementación de este sistema (Objetivo 1), y en efectuar un diagnóstico institucional en dimensiones estratégicas de la transformación digital (Objetivo 2).

1. (E1 - O1 - RT1) Conformar una estructura de gobernanza

Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital	
Requisito técnico N°1	Medio(s) de verificación
La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso: ▶ Para las instituciones que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes funcionarios(as) integrantes: ▶ Coordinador(a) de Transformación Digital. ▶ Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente). ▶ Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios y usuarias ▶ Representante de las áreas operativas y de apoyo. ▶ Para las instituciones que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, (<i>Decreto Exento N° 320 del Ministerio de Hacienda</i>).	Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, que deberá contener al menos: ▶ El detalle de los cargos y área de los funcionarios(as) que lo componen . ▶ Identificación de los siguientes funcionarios(as) integrantes del Comité: Coordinador/a de Transformación Digital, representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), representante de las áreas que interactúa directamente con personas usuarias, y representante de las áreas operativas y de apoyo. ▶ Detalla las funciones del Comité, en el contexto del Sistema de Transformación Digital ▶ Se encuentra formalizado (firmado) por parte de la Jefatura de Servicio.

1. Conformar el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital

Este Comité corresponde a la estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital, con participación en todas las etapas. Se espera que efectúe al menos las siguientes **funciones**:

- ▶ Contextualizar al interior de la institución y a la Jefatura de servicio sobre el Sistema de Transformación Digital
- ▶ Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico (3)
- ▶ Liderar la elaboración del plan de Transformación Digital
- ▶ Presentar a la Jefatura de servicio el Plan de Transformación Digital, para su formalización
- ▶ Liderar y monitorear la implementación del Plan de Transformación Digital.

Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante como el "Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital". Para dar cumplimiento a lo anterior, se deberá modificar la Resolución existente para agregar los perfiles mínimos requeridos, detallados en el punto a

continuación. Para las instituciones que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, deberán crear mediante Resolución el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.

En caso de existir otros Comités asociados a temas de transformación digital (por ejemplo, Comité de Transformación Digital, Innovación, Ciberseguridad, entre otros), la recomendación es unificar estas funciones en un único Comité, que permita asegurar la continuidad de estas prioridades, y permita dar cumplimiento a este requisito técnico.

Cada institución deberá elaborar la Resolución de conformación del Comité utilizando los formatos establecidos internamente; la red de Gobierno Digital no dispondrá de una plantilla o modelo para estos efectos. Para la elaboración de la Resolución se deberá considerar los contenidos mínimos señalados en el requisito técnico.

2. Incluir en el Comité los integrantes mínimos:

El requisito técnico establece que el Comité incluye como mínimo los siguientes integrantes:

- ▶ **Coordinador/a de Transformación Digital (CTD):** Contraparte institucional que sirve de enlace entre la Secretaría de Gobierno Digital y los órganos de la Administración del Estado, designado por la Jefatura de servicio mediante oficio. Para actualizar la información del Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital, deberá completar el siguiente formulario [Actualización del CTD](#) , y adjuntar el oficio dirigido a el/la Director/a de la Secretaría de Gobierno Digital, indicando los siguientes datos de las personas designadas como titular y subrogante: nombre completo, RUN, correo electrónico institucional, teléfono de contacto y cargo en la institución. Para conocer sobre el rol del Coordinador en el marco de la implementación de la Ley N°21.180, puedes consultar el [Manual del Coordinador/a de Transformación Digital](#). 
- ▶ **Representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información (o su equivalente):** Cuando este perfil corresponda al Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital, se deberá indicar en la Resolución que el funcionario/a desempeña ambos roles.
- ▶ **Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios y usuarias:** Se entenderá que las áreas que interactúan directamente con las personas usuarias son la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS), atención ciudadana o de usuarios y/o oficinas de partes, según corresponda a la denominación de cada institución.
- ▶ **Representante de las áreas operativas y de apoyo:** Se entenderá por áreas operativas aquellas que se encuentran a cargo de los bienes y servicios finales indicados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas de la institución. Las áreas de apoyo son aquellas que brindan soporte para el cumplimiento de las funciones asociadas al mandato institucional, como por ejemplo, Finanzas, Control de Gestión, Auditoría, Compras, Jurídica, Gestión de personas, entre otras. Se debe contar con la participación de, al menos, un representante de las áreas operativas y un representante de las áreas de apoyo.

En el Comité podrán participar las personas que trabajan en la institución, independiente de su modalidad de contratación. No obstante, los integrantes mínimos establecidos en el requisito técnico deben ser personas funcionarias. Cada institución debe verificar la definición de persona funcionaria que aplique a su caso:

- ▶ Servicios regidos por el Estatuto Administrativo: personal de planta y contrata.
- ▶ Servicios no regidos por el Estatuto Administrativo: personal contratado según las normas del Código del Trabajo.

Cada institución podrá definir la forma de designar los miembros del Comité.

3. Formalizar el Comité mediante resolución de la Jefatura de servicio:

El Comité deberá ser formalizado mediante Resolución de la Jefatura de servicio, o mediante un instrumento normativo de igual jerarquía.

4. Mantener actualizado el Comité

Es importante que las instituciones mantengan actualizada la información de los integrantes del Comité. En caso de existir modificaciones será necesario actualizar la Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital. Dicha actualización no exigirá la mención de los nombres de integrantes del Comité, bastará con indicar los cargos y áreas de los funcionarios integrantes.

Recomendaciones para el buen funcionamiento del Comité:

- ▶ Incluir a la Jefatura de Servicio cuando corresponda, mantenerla informada, al menos, de forma semestral respecto de los acuerdos, avances e hitos relevantes en el contexto del Sistema.
- ▶ Contemplar criterios de género y presencia regional (cuando corresponda), definiendo la participación de una proporción de integrantes de cada género y participación regional. Además, podrá considerar la participación de representantes de asociaciones de funcionarios/as.
- ▶ Por cada representante titular se designará un suplente oficial que lo reemplace cuando no pueda participar en alguna de las sesiones o acciones lideradas por el Comité.
- ▶ Definir los siguientes roles e incluirlos en la Resolución que formaliza el Comité:

Coordinador/a del Comité: Integrante que ejercerá la representación del mismo, para efectos de coordinar y convocar internamente para todas las gestiones que sean necesarias.

Secretario/a del Comité: Integrante cuya labor será apoyar en la sistematización de la documentación relativa al funcionamiento del Comité, mantener la nómina actualizada de sus integrantes y llevar las actas de las sesiones.

- ▶ Explicitar que el Comité podrá invitar a expertos/as en materias de transformación digital, de otros órganos de la Administración del Estado, la Academia y/o privados, que puedan aportar conocimientos y experiencias que apoyen su toma de decisiones.
- ▶ Efectuar reuniones a lo menos de forma trimestral.
- ▶ Registrar en actas las reuniones del Comité, como medios de verificación para el cumplimiento de los requisitos técnicos, y permitirán llevar la trazabilidad de los acuerdos sostenidos.
- ▶ Informar a todos los funcionarios de la institución del cumplimiento del hito de conformación del Comité. Esta comunicación podría ser efectuada, por ejemplo, mediante el envío de un correo electrónico, una circular, un memo, o mediante la publicación de esta información en la intranet de la institución, entre otras alternativas de difusión.
- ▶ Informar periódicamente sobre las definiciones y actividades relevantes del Comité.

2. (E1 - O2 - RT1) Efectuar un diagnóstico institucional

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	
Requisito técnico N°1	Medio(s) de verificación
La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital,	▶ Diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la

indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes, ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos(as), quienes deberán emitir una opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información (*Decreto Exento N° 320 del Ministerio de Hacienda*).

transformación digital, que corresponde a la respuesta a los 3 instrumentos de diagnóstico descritos en los requisitos técnicos 2, 3 y 4 de la etapa 1, Objetivo 2.

- Opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información, en el contexto del diagnóstico institucional de brechas sobre dimensiones estratégicas de transformación digital.

1. Realizar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital (...) ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos/as:

Éste es el resultado de la aplicación de 3 instrumentos de diagnóstico indicados en los requisitos técnicos siguientes. **La institución no debe generar un documento adicional**, toda vez que de la aplicación de cada instrumento se genera automáticamente el diagnóstico institucional para la dimensión que corresponda (*procedimientos administrativos y tramitaciones electrónicas, calidad web y gestión de datos*).

Importante: La institución deberá designar internamente a una o más personas responsables de la aplicación del instrumento. Para resguardar la correcta aplicación se recomienda la participación de perfiles idóneos y afines a las materias consultadas en cada dimensión. La aplicación de los instrumentos de diagnóstico deberá ser realizada bajo la supervisión del Comité. Los instrumentos deben ser aplicados considerando la realidad institucional actual y no una proyección de lo que se espera alcanzar a futuro.

2. Opinión técnica de la Red de Expertos/as sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información:

La Red de Gobierno Digital revisará la información enviada por las instituciones y emitirá una opinión sobre los siguientes aspectos:

Completitud: Dar respuesta íntegra a todas las preguntas de cada instrumento, utilizando exclusivamente las alternativas de respuesta indicadas en cada instrumento, sin dejar preguntas en blanco o sin respuesta. Cuando corresponda, se podrá utilizar la denominación “No aplica” para dar respuesta.

Medio de envío: Utilizar los instrumentos de diagnóstico provistos por la Red de Gobierno Digital, individualizados en el cuadro a continuación. No se aceptarán respuestas por otros medios diferentes a los indicados en este punto.

OBJ	RT	Dimensión de análisis	Instrumento	Medio de envío
02	2	Procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)	Plataforma disponible en el sitio https://www.cpat.gob.cl/ 
02	3	Calidad web	Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales	Archivo en línea
02	4	Gestión de datos	Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado	Formulario en línea

Oportunidad: Deberá ser aplicado durante el 2026, dentro de los plazos establecidos por la red de Gobierno Digital.

La Opinión Técnica de la red acredita los tres aspectos detallados anteriormente, es decir, la aplicación de los diagnósticos en términos de completitud, oportunidad y medio de envío. En este sentido, se debe tener presente que la información declarada por la institución a través de estos instrumentos podrá ser objeto de revisión para corroborar su correcta aplicación y la veracidad de la información reportada, siendo responsabilidad de la institución contar con los antecedentes que le permitan sustentar lo declarado en los instrumentos.

3. Actualización de los instrumentos de diagnóstico

Las instituciones que efectuaron su diagnóstico institucional durante el año 2025 deberán re aplicar los instrumentos de diagnóstico en el presente período. Lo anterior tiene por objetivo actualizar la información correspondiente a cada una de las dimensiones estratégicas de transformación digital y reflejar los avances alcanzados a partir de la implementación de las iniciativas. Los instrumentos estarán disponibles con las respuestas previamente registradas, a fin de facilitar su revisión y ajuste anual.

3. (E1 - O2 - RT2) Instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones”

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	
Requisito técnico N°2	Medio(s) de verificación
En la dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, la institución aplica el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”, según el alcance, prioridades, y lineamientos de la red de expertos(as). La institución deberá considerar los siguientes atributos o variables, para que los procedimientos administrativos sean tramitados electrónicamente: 1. Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales. 2. Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado. 3. Envío de notificaciones por medios electrónicos. 4. Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado. 5. Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado (<i>Decreto Exento N° 320 del Ministerio de Hacienda</i>)	► Reporte consolidado generado por la plataforma del CPAT. ► Reporte diagnóstico del instrumento CPAT.

El **Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)** es una herramienta de identificación y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado. Permite conocer los procedimientos administrativos y otras tramitaciones que efectúan las instituciones y sus principales características.

- ▶ **Procedimiento administrativo:** El artículo 18 de la [Ley N° 19.880](#)  lo define como una sucesión de actos trámites vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal.

Para efectos de caracterización, el CPAT establece la siguiente clasificación para el procedimiento administrativo:

1. **Procedimiento administrativo de función común:** se desprende de funciones comunes o transversales a las instituciones, usualmente asociadas a la gestión interna, como por ejemplo: compras públicas, gestión de personas, solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de audiencia de lobby, formulación y ejecución presupuestaria, auditorías, entre otros.
 2. **Procedimiento administrativo de función específica:** se desprende de funciones propias y específicas de las instituciones, que varían entre ellas dado que derivan del cumplimiento de su mandato institucional. Este subconjunto abarca aquello que es más representativo del quehacer de la institución de cara a sus usuarios/as externos/as, y considera las acciones que realiza la institución para que los usuarios/as, personas naturales y/o jurídicas, accedan a sus productos y servicios institucionales.
- ▶ **Otras tramitaciones:** corresponde a todas las acciones necesarias para que una persona, tanto natural y/o jurídica, obtenga un producto entregado por una institución pública (bienes y/o servicios), el cual genera una respuesta final para quien lo solicita. Estas tramitaciones no constituyen un procedimiento administrativo en sí mismos, sin embargo, pueden estar relacionados o desprenderse de ellos.

Las instituciones deberán incorporar en sus procedimientos administrativos los siguientes estándares:

- ▶ Mecanismo de autenticación oficial para la autenticación por parte de la persona usuaria
- ▶ Los datos e información en poder de otros órganos de la administración del Estado deben ser interoperados electrónicamente a través de la Red de Interoperabilidad del Estado.
- ▶ Las notificaciones deben ser realizadas a un medio electrónico a través de Casilla Única.
- ▶ Todo el procedimiento administrativo debe constar en un expediente electrónico al cual las y los interesados pueden acceder permanentemente, y que cumple con estándares técnicos.
- ▶ Las comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado deben ser registradas en DocDigital.

El CPAT se encuentra disponible en el sitio <https://cpat.gob.cl/>  y podrá ser actualizado en las fechas establecidas en el plan de trabajo. Se entenderá que el instrumento ha sido aplicado cuando se informen los siguientes contenidos:

- ▶ **Nómina:** corresponde al número total de procedimientos administrativos y otras tramitaciones.
- ▶ **Caracterización:** corresponde a las preguntas de caracterización que se desplegarán por cada procedimiento administrativo y otra tramitación informada en la nómina, las cuales se describen en el siguiente material de trabajo [Plantilla guía CPAT.xlsx](#) .
- ▶ **Transacciones:** Una transacción corresponde a un procedimiento administrativo u una tramitación que ha finalizado en alguno de los siguientes canales:
 - ▶ Digital (correo electrónico, redes sociales, aplicaciones, sucursal virtual, chat o chatbot, videollamadas, entre otros).
 - ▶ Presencial (sucursales, oficinas de atención, correo postal, oficinas en terreno, entre otras).
 - ▶ Telefónico (mesa de ayuda telefónica, sms, entre otros).

En los documentos [Guía rápida del CPAT](#)  y [Manual de usuario/a del CPAT](#)  podrás encontrar toda la información necesaria para utilizar la plataforma del CPAT.

4. (E1 - O2 - RT3) "Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales"

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	
Requisito técnico N°3	Medio(s) de verificación
En la dimensión de calidad web, la institución aplica el "Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en un servicio digital, de cara a las personas usuarias de la institución, de alta demanda, selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as). En los casos en que la institución no cuente con sitio web institucional o servicio digital elegible el requisito no será aplicable. (<i>Decreto Exento N° 320 del Ministerio de Hacienda</i>).	Opinión técnica favorable sobre la selección del sitio web institucional principal y el servicio digital. Reporte diagnóstico obtenido de la aplicación del "Instrumento de evaluación de sitios web" Reporte diagnóstico obtenido de la aplicación del "Instrumento de evaluación de servicios digitales".

El instrumento de diagnóstico "[Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales](#)  " permite evaluar la calidad web de:

1. Sitio web: Corresponde al conjunto de páginas bajo un mismo dominio. Para estos efectos, la institución debe considerar el sitio web institucional principal y no otros sitios web que pudiesen ser complementarios. Por ejemplo, en el caso de la Subsecretaría de Hacienda, el sitio web institucional principal es <https://www.hacienda.cl/> .

2. Servicio digital transaccional: registro informado en el CPAT que cumple con ciertas características:

- ▶ **Público objetivo:** Orientado a personas usuarias naturales o jurídicas, no funcionarias; es decir, no corresponde a servicios de uso interno o intranets.
- ▶ **Canal digital web:** Se encuentra disponible en la web, independientemente de si está disponible en otros canales digitales como, por ejemplo, aplicaciones móviles.
- ▶ **Alta demanda:** Uno de los servicios digitales más demandados durante el año calendario anterior.

Será responsabilidad de cada institución individualizar 1 sitio web y 1 servicio digital que cumpla con las características descritas previamente y enviar esta propuesta a la Red de Expertos/as, en las fechas indicadas en Plan de trabajo 2026. Esta selección deberá ser realizada solo por las instituciones que implementan Etapa 1 por primera vez.

El instrumento se estructura de la siguiente manera. Cabe destacar que esta estructura corresponde a un **ejemplo** asociado al instrumento de evaluación, correspondiente a la dimensión "Tecnología":

- ▶ **Dimensión:** *Tecnología*.

Definido como el conjunto de herramientas y estándares para la creación y funcionamiento de productos digitales. Se deben priorizar las herramientas y tecnologías que faciliten crear un servicio de alta calidad de forma rentable y que permitan minimizar el costo de cambiar en el futuro.

- **Indicador:** Soporte a URLs con y sin prefijo *www*. Habilitación de acceso utilizando o no el prefijo *www*. Los sitios web deberán visualizarse independiente de la utilización de este prefijo, redirigiendo a la URL final del sitio.
- **Pregunta(s) de chequeo:** Cada indicador se operativiza en una o más preguntas de chequeo, que sirven para evaluar el cumplimiento global del mismo. En algunos casos sólo existirá una pregunta, en otros casos el indicador se compondrá de varias preguntas.

Ejemplo Pregunta: "¿La URL del sitio funciona sin y con *www* como prefijo de dominio? Por ejemplo: al verificar que las URLs *https://www.sitioejemplo.gob.cl* y también *https://sitioejemplo.gob.cl*, ambas llevan al mismo contenido del sitio web"

- **Respuesta:** Para cada pregunta de chequeo, la institución deberá responder utilizando las alternativas de respuesta "Sí" o "No", según corresponda. Para algunas preguntas (no para todas) existe la opción de marcar "No aplica", cuando por la naturaleza del sitio web o servicio digital, no exista la condición consultada.

Pregunta (s) de chequeo:	Respuesta
¿La URL del sitio funciona sin y con <i>www</i> como prefijo de dominio? Por ejemplo: al verificar que las URLs <i>https://www.sitioejemplo.gob.cl</i> y también <i>https://sitioejemplo.gob.cl</i>, ambas llevan al mismo contenido del sitio web.	Sí/No

A medida que la institución contesta, el instrumento automáticamente asignará un puntaje según el cumplimiento informado en cada pregunta de chequeo. En el caso de marcar "N/A", la pregunta no participa del cálculo del puntaje. El puntaje se asignará utilizando la siguiente escala de cumplimiento:

- 0: Ninguna respuesta afirmativa
- 1: Menos del 50% de respuestas afirmativas
- 2: El 50% o más de respuestas afirmativas
- 3: Todas las preguntas afirmativas

Por ejemplo, si la institución informa que cumple con 2 de las 3 preguntas que componen un indicador el instrumento le asignará 2 puntos que, siguiendo la escala de cumplimiento, indica que el 50% o más de las respuestas son afirmativas.

Se debe considerar que este diagnóstico tiene una lógica de mejora continua. Una vez que la institución aplique el instrumento, podrá visualizar por dimensión qué aspectos cumple y qué aspectos no cumple. Cada dimensión cuenta con 3 niveles de prioridad:

- **Nivel Imprescindible:** Características mínimas exigibles a un sitio web o servicio digital transaccional, cuya ausencia conlleva a un error o vulnerabilidad para las personas usuarias o para el funcionamiento del sistema. Incorpora también los indicadores de cumplimiento obligatorio por el marco legal vigente. Este nivel pondera el 60% del total del instrumento.
- **Nivel Esperable:** Condición natural de todo sitio web o servicio digital gubernamental centrado en las personas usuarias y que aplique criterios de calidad. Este nivel pondera el 25% del total del instrumento.

- **Nivel Deseable:** Características que aportan un valor agregado y un avance hacia la excelencia. Este nivel pondera el 15% del total del instrumento.

Para profundizar en el uso de este instrumento de diagnóstico, revisa el documento [Guía de uso del Instrumento de evaluación de calidad en sitios webs y servicios digitales del Estado.](#)

5. (E1 - O2 - RT4) Instrumento “Marco de referencia de gestión de datos del Estado”

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	
Requisito técnico N°4	Medio(s) de verificación
En la dimensión gestión de datos, la institución aplica el instrumento “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado”, cuyo objetivo es evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos, incluyendo inteligencia artificial, según las prioridades, alcance y lineamientos de la red de expertos(as) (<i>Decreto Exento N° 320 del Ministerio de Hacienda</i>).	► Reporte diagnóstico obtenido de la aplicación del instrumento “Marco de referencia de gestión de datos”.

El **Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado (MGDE)** Es una adaptación realizada por el Estado del marco global **Data Management Body of Knowledge (DAMA-DMBOK)** para la gestión de datos organizacionales. El marco MGDE propone lineamientos y estándares para la gestión de datos en los OAE. Este marco, también, entrega un conjunto de principios orientadores, y buenas prácticas organizadas en 12 dimensiones (ver Imagen 1).



Imagen 1: El marco MGDE está estructurado en doce dimensiones

Sobre la base de este marco se estableció un instrumento de diagnóstico que permite a las instituciones conocer el nivel de madurez institucional en materia de gestión de datos. Este instrumento es un cuestionario de autoevaluación, que se materializa en un conjunto de preguntas orientadas que permiten evaluar cada dimensión del MGDE.

El instrumento se estructura de la siguiente manera:

- **Operativización de criterios**

Cada criterio se operativiza mediante una o más preguntas, las cuales permiten evaluar su nivel de cumplimiento por parte de la institución.

► Alternativas de respuesta

Como regla general, cada pregunta contará con cuatro alternativas de respuesta predefinidas, que caracterizan el estado de la institución en niveles de madurez:

1. Insuficiente
2. Básico
3. Medio
4. Avanzado

► Puntajes

Cada alternativa de respuesta tiene asignado un puntaje creciente, asociado al nivel de madurez correspondiente. El instrumento asignará automáticamente el puntaje una vez registrada la respuesta:

Alternativas	Puntaje	Nivel
Alternativa 1	0 puntos	Insuficiente
Alternativa 2	2 puntos	Básico
Alternativa 3	4 puntos	Medio
Alternativa 4	6 puntos	Avanzado

En el caso de las preguntas de respuesta dicotómica, el instrumento asignará únicamente los puntajes extremos a los niveles Insuficiente o Avanzado.

Alternativas	Puntaje	Nivel
No	0 puntos	Insuficiente
Sí	6 puntos	Avanzado

A continuación dos ejemplos de su aplicación:

Dimensión: Visión Estratégica

Alude al compromiso de la institución con la gestión de datos, asegurando su alineación con los objetivos institucionales y su traducción en un mandato institucional de largo plazo.

Criterio: Visión

Pregunta: *¿Existe un compromiso directivo formal y efectivo con la gestión y gobernanza de datos como elementos que aportan valor público?*

Alternativas de respuesta y puntajes

Alternativas	Puntaje	Nivel
No	0 puntos	Insuficiente
Sí	6 puntos	Avanzado

Chequeo

Para responder afirmativamente, se deberá verificar la existencia de al menos uno de los siguientes elementos, formalmente aprobados por la autoridad:

- una política, estrategia o lineamiento institucional de gestión de datos;
- un acto administrativo, resolución o instrucción formal que asigne responsabilidades en materia de gobernanza de datos;
- evidencia de decisiones directivas (por ejemplo, actas, planes estratégicos o programas institucionales) donde la gestión y gobernanza de datos se reconozcan explícitamente como un habilitador de valor público.

Dimensión: Gobernanza

Dimensión que se encarga de la definición de visión, políticas y estrategias, alineadas a los objetivos institucionales, orientadas a potenciar los datos como activos organizacionales.

Criterio: Organización

Pregunta: *¿Existen roles o funciones institucionales responsables del liderazgo de datos?*

Alternativas de respuesta y puntajes

Alternativas	Puntaje	Nivel
No	0 puntos	Insuficiente
Sí, rol y/o equipo compartido	2 puntos	Básico
Sí, rol y/o equipo dedicado	4 puntos	Medio
Sí, unidad responsable formalmente definida	6 puntos	Avanzado

Chequeo

Para responder esta pregunta, se deberá verificar la existencia de evidencia considerando alguno de los siguientes elementos, según corresponda:

- Definición explícita de roles o funciones asociadas al liderazgo de datos, tales como responsable de datos, encargado de gobernanza de datos, oficial de datos u otros equivalentes, ya sea en forma compartida,

dedicada o a través de una unidad organizacional.

- Instrumentos formales que establezcan dichos roles o funciones (por ejemplo, organigramas institucionales, descripciones de cargos, resoluciones, decretos, instrucciones internas, manuales de funciones o documentos equivalentes).

La ausencia de evidencia documental formal implica clasificar la respuesta en el nivel Insuficiente.

Incorporación de nueva pregunta sobre inteligencia artificial:

De acuerdo con lo establecido en el requisito técnico 3 del Decreto Exento N°320, se incorpora este año una nueva pregunta en la dimensión de “Analítica e Inteligencia de Negocio”:

Criterio	Descripción	Pregunta	Respuestas	Nivel Madurez
Uso de Inteligencia Artificial	Uso de IA para aumentar la eficiencia en la gestión pública y fortalecer la confianza de personas y de empresas en el Estado	¿La institución cuenta con proyectos de inteligencia artificial integrados en sus procesos, que apoyen o automaticen la toma de decisiones y/o la entrega de servicios?	No	Insuficiente
			Sí, se usa a baja escala.	Básico
			Sí, se usa para algunos procesos de toma de decisiones o algunos servicios	Medio
			Sí, se usa en servicios relevantes con buenos niveles de logro y satisfacción, y cumplimiento la normativa pertinente.	Avanzado

Para efectos del presente instrumento, se entenderá por “Uso de Inteligencia Artificial” la aplicación de tecnologías, técnicas o modelos de IA por parte de la institución en proyectos orientados a aumentar la eficiencia en la gestión pública y fortalecer la confianza de las personas y de las empresas en el Estado.

Dicho uso comprenderá, entre otros, al diseño, desarrollo, implementación e integración operacional de soluciones de IA a nivel institucional, tales como modelos analíticos, sistemas predictivos o algoritmos automatizados, que procesan grandes volúmenes de datos y generen resultados utilizados de manera sistemática en procesos de decisión o en la entrega de servicios por parte de la institución.

Este criterio se refiere exclusivamente a proyectos institucionales formales, con definición de objetivos, responsables y gobernanza, y excluye explícitamente el uso individual, asistencial o informal de herramientas de inteligencia artificial generativa de propósito general, aun cuando dicho uso ocurra en contextos laborales.

Dimensión: Analítica e Inteligencia de Negocio

Criterio: Uso de Inteligencia Artificial

Pregunta: ¿La institución cuenta con proyectos de inteligencia artificial integrados en sus procesos, que apoyen o automaticen la toma de decisiones y/o la entrega de servicios?

Respuestas:

- ▶ No: la institución no cuenta con proyectos institucionales que utilicen soluciones de inteligencia artificial integradas a procesos de decisión o de entrega de servicios. (No se considera el uso individual o informal de herramientas de IA generativa de propósito general.)
- ▶ Sí, se usa a baja escala: la institución cuenta con al menos un proyecto institucional formal, acotado a una unidad o proceso específico, que utiliza soluciones de inteligencia artificial integradas para apoyar la toma de decisiones o la entrega de servicios.
- ▶ Sí, se usa para algunos procesos de toma de decisiones y/o la entrega de servicios: la institución cuenta con múltiples proyectos institucionales, implementados en distintas áreas, donde la inteligencia artificial se integra de manera sistemática a procesos relevantes.
- ▶ Sí, se usa en procesos de toma de decisiones y/o la entrega de servicios relevantes, y con cumplimiento de lineamientos y normativa pertinente: la inteligencia artificial forma parte de la operación regular de la institución, se encuentra integrada a procesos críticos y cuenta con mecanismos formales de gobernanza, tales como medición de sesgos, transparencia algorítmica, trazabilidad de decisiones y resguardos éticos y normativos aplicables al sector público, tales como:
- ▶ [Oficio Circular N°711 Lineamientos para el uso de herramientas de inteligencia artificial en el sector público](#) 
- ▶ [Recomendaciones del Consejo Para la Transparencia Sobre Transparencia Algorítmica](#) 
- ▶ [Guía de Formulación ética de proyectos en Ciencias de Dato](#)  s
- ▶ [Ley N°21.719 que Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales](#) 
- ▶ [Recomendaciones para la adquisición de proyectos que incluyen ciencia de datos e inteligencia artificial \(IA\)](#) 

Para profundizar en el uso de este instrumento de diagnóstico, revisa el documento [“Guía Técnica: aplicación de un marco de referencia de gestión de datos en los órganos de la Administración del Estado”](#).

IV. Etapa 2

La segunda etapa del Sistema de Transformación Digital se concentra en la utilización del diagnóstico institucional generado en la Etapa 1 para la elaboración de un Plan de Transformación Digital capaz de responder a las brechas detectadas, planificación que se difunde en la institución (Objetivo 1).

1. (E2 - O1 - RT1) Elaborar el Plan de Transformación Digital

Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional	
Requisitos técnico N°1	Medio(s) de verificación
La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, de conformidad con los lineamientos de la red de expertos(as). El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos(as) en términos de completitud y coherencia, y luego ser	▶ Plan de Transformación Digital elaborado en una plataforma informática dispuesta por la Red de Gobierno Digital. ▶ Opinión técnica favorable sobre la completitud y

aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución (*Decreto Exento N° 320 del Ministerio de Hacienda*).

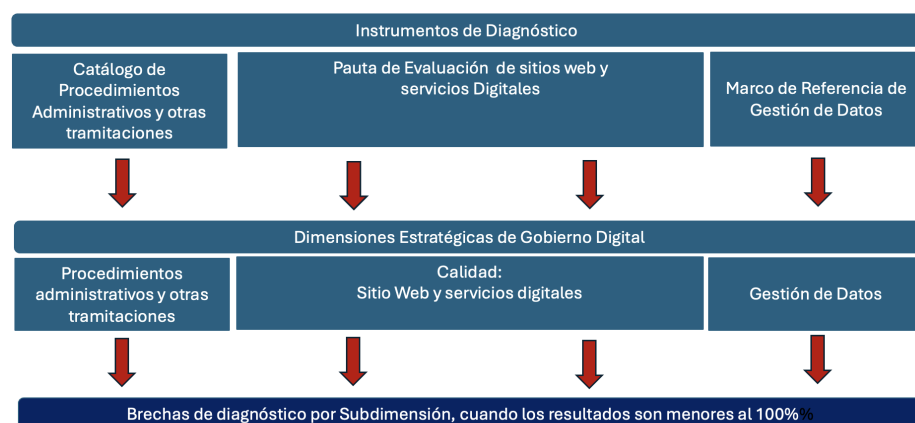
coherencia del Plan de Transformación Digital.

- Resolución que aprueba el Plan de Transformación Digital, formalizado por la jefatura de Servicio durante 2026. El Plan debe constar en la Resolución.

1. Elabora un Plan de Transformación Digital que aborda las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web y gestión de datos:

El plan de transformación digital será elaborado en la plataforma de reporte del Sistema de Transformación Digital, a partir de la información obtenida de la aplicación de los instrumentos de diagnóstico. La elaboración del plan requiere como condición previa que la institución haya aplicado los instrumentos en las dimensiones estratégicas de gobierno digital.

El plan de transformación digital que informen las instituciones corresponderá sólo al elaborado por la institución a través de plataforma de reporte del Sistema de Transformación Digital.



Esquema 1: Relación de los instrumentos de diagnóstico, dimensiones y brechas

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de diagnóstico, las instituciones deberán analizar y realizar una priorización de las brechas encontradas a nivel de las subdimensiones de cada instrumento (ver Esquema 2). La priorización de las brechas tiene por objetivo determinar qué brechas del diagnóstico institucional serán abordadas a través del plan de transformación digital, de acuerdo a las capacidades, presupuesto, y prioridades de cada institución.



Esquema 2: Dimensiones estratégicas de gobierno digital y sus subdimensiones

Para efectuar la priorización de brechas por subdimensión, la institución deberá considerar las siguientes condiciones mínimas:

- ▶ Deberá seleccionar las subdimensiones que efectivamente tengan una brecha que cerrar. Una brecha corresponde a cualquier resultado diferente a un 100%. En el caso de la dimensión de gestión de datos, el cumplimiento del 100% equivale a estar en el máximo nivel de madurez.
- ▶ La institución podrá seleccionar subdimensiones sin brecha, en forma opcional, como una iniciativa adicional al plan, luego de haber cumplido con la selección mínima de las subdimensiones con brecha.
- ▶ Por dimensión, la institución deberá priorizar al menos:
 - ▶ **Procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas:** se deberá priorizar el total de 5 subdimensiones evaluadas en los procedimientos administrativos de función específica dirigidos a personas naturales y/o jurídicas, por tener carácter de obligación legal.
 - ▶ En aquellos casos en que la institución no cuenta con procedimientos administrativos de función específica, no tendrá que priorizar estas subdimensiones.
 - ▶ En los casos en que el procedimiento administrativo se tramite a través de una plataforma electrónica provista por otro órgano de la Administración del Estado como servicio transversal, la institución usuaria debe comprometer iniciativas que aseguren el cumplimiento de los estándares legales y técnicos que están bajo su control, quedando exceptuada de aquellos que dependen exclusivamente del órgano proveedor de la plataforma.
 - ▶ **Calidad web:**
 - ▶ **Sitios web:** se deberá priorizar 3 subdimensiones
 - ▶ **Servicios Digitales:** se deberá priorizar 3 subdimensiones.
 - ▶ **Dimensión Gestión de datos:** se deberá priorizar 3 subdimensiones.

Se recomienda que el análisis y priorización de brechas institucionales se discuta en el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital, de manera de garantizar una mirada integrada y la participación de las diferentes áreas de la institución

La priorización de las brechas se deberá realizar directamente en la plataforma de reporte del Sistema de Transformación Digital, cada brecha da origen a una iniciativa. Una vez seleccionada la brecha a abordar, corresponderá completar la iniciativa de transformación definida por Gobierno Digital, la cual permitirá cerrar la brecha seleccionada.

Las iniciativas propuestas por la Secretaría de Gobierno Digital detalladas en el “[Portafolio de Iniciativas del Plan de Transformación Digital](#)”, describen el conjunto de iniciativas orientadas a cerrar las brechas detectadas a partir de la aplicación de los instrumentos de diagnóstico.

El portafolio define una iniciativa por subdimensión de cada instrumento, totalizando **57 iniciativas** potenciales a ser implementadas. De esta forma, al priorizar las brechas, la institución obtendrá el conjunto de iniciativas que tendrá que planificar e implementar, debiendo completar los contenidos requeridos por cada una de ellas, especificados en la letra c) del requisito técnico 2 del objetivo 1 de la Etapa 2 (E2-O1-RT2). En el esquema 3, se muestra un ejemplo aplicado a la dimensión de Calidad web en servicios digitales para la obtención de las iniciativas a implementar.

Ejemplo: Calidad web			
Dimensión	Subdimensión	Brechas	Iniciativas
 Calidad web	 Accesibilidad web	 Pte bajo el nivel esperado en Accesibilidad web	☒ Implementar Calidad para servicio digital: Accesibilidad web
	 Arquitectura de información	 Pte bajo el nivel esperado en Arquitectura de información	☒ Implementar Calidad para servicio digital: Arquitectura de información
	 Atención a la ciudadanía	 Pte nivel esperado en Atención ciudadana	☐
	 Audiovisualidad	 Pte bajo el nivel esperado en Audiovisualidad	☒ Implementar Calidad para servicio digital: Audiovisualidad
	 Búsqueda y encontrabilidad	 Pte bajo el nivel esperado en Búsqueda y encontrabilidad	☒ Implementar Calidad para servicio digital: Búsqueda y encontrabilidad
			☐
	 Usabilidad	 Pte bajo el nivel esperado en Usabilidad	☒ Implementar Calidad para servicio digital: Usabilidad

Esquema 3: Ejemplo de obtención de iniciativas en base a brechas para la dimensión Calidad web: servicio digital

2. El plan de Transformación Digital cuenta con la opinión técnica favorable Digital.

Gobierno Digital emitirá una opinión técnica sobre los siguientes aspectos:

- ▶ **Completitud:** El Plan de Transformación Digital deberá abordar los contenidos mínimos detallados en el requisito técnico 2 de la Etapa 2 - Objetivo 1.
- ▶ **Coherencia:** El Plan de Transformación Digital deberá incluir iniciativas que sean coherentes y se hagan cargo de las brechas identificadas en el diagnóstico, en los términos indicados en el punto 1.

La Red de Expertos(as) dará su opinión técnica favorable a los planes elaborados de conformidad con lo establecido en el punto 1 anterior.

3. El plan de transformación digital deberá contar con la aprobación de la Jefatura de Servicio mediante Resolución:

Una vez que la institución obtenga la opinión técnica favorable de la Red de Expertas/os de Gobierno Digital, se recomienda que el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital presente el plan de transformación digital a la Jefatura, para ser formalizado durante el año 2026 mediante Resolución. Esta Resolución debe ser elaborada de acuerdo con los formatos internos de cada institución, debiendo resguardar que el plan elaborado en la plataforma dispuesta por la red sea parte de los contenidos de la misma.

Aquellas instituciones que ya formalizaron su plan durante el 2025 podrán actualizarlo, si corresponde, conforme lo establecido en el requisito técnico 2, Etapa 2 - Objetivo 1.

Los planes actualizados deberán contar con la aprobación de la jefatura de servicio mediante Resolución emitida dentro del año en curso. Las instituciones que no actualicen su plan, es decir, mantienen su plan original de

acuerdo a lo comprometido en el 2025 sin postergaciones ni actualizaciones, no requerirán adjuntar una nueva Resolución de aprobación del plan.

2. (E2 - O1 - RT2) Contenidos del Plan de Transformación Digital

Objetivo 1: Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional	
Requisitos técnico N°2	Medio(s) de verificación
La institución diseña el plan de transformación digital, de conformidad con los lineamientos de la red de expertos(as) el que deberá actualizarse si corresponde y considerará al menos los siguientes contenidos: 1. Objetivos . 2. Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnologías de la Información (Evaltíc), que detallan al menos los siguientes contenidos: ▸ Objetivo de cada iniciativa. ▸ Área responsable de la iniciativa. ▸ Estimación de costo de cada iniciativa. ▸ Hitos e indicadores que permiten evaluar el avance de la iniciativa (<i>Decreto Exento N° 320 del Ministerio de Hacienda</i>)	▸ Plan de Transformación Digital, actualizado si corresponde, con los contenidos señalados en el requisito técnico, informados en la plataforma de reporte dispuesta por la Red de Gobierno Digital.

1. El Plan de Transformación Digital se diseña, de conformidad con los lineamientos de la red de expertos(as)

El plan de transformación digital se compone de diversas iniciativas y que por sus requerimientos o naturaleza podrían requerir meses o años para su implementación. En este sentido, el plan se debe elaborar considerando como horizonte máximo de trabajo hasta el año 2030e, debiendo ejecutar las iniciativas derivadas de la priorización de brechas dentro de dicho periodo.

Por otra parte, anualmente, y en caso de que las iniciativas requieran ejecutar gasto e inversión en tecnologías de información y comunicaciones para ser implementadas, se debe alinear con el proceso de EVALTIC.

El plan de transformación digital deberá alinearse con los plazos de implementación de la Ley de Transformación Digital que se encuentran establecidos en el [DFL N° 1](#) . Según dicha norma el total cumplimiento de la Ley se encuentra planificado para 2026 en el caso de las instituciones del grupo A (gobierno central), y 2027 para las instituciones del grupo B y C (gobiernos regionales y municipalidades). Por lo anterior, se espera que las instituciones prioricen la implementación de las iniciativas que les permitan dar cumplimiento a la Ley de Transformación Digital en los plazos dispuestos por dicha normativa.

2. El plan de transformación digital deberá actualizarse si corresponde:

En el marco de la Etapa 2, las instituciones que formalizaron su plan de transformación digital durante 2025 podrán actualizarlo mediante la incorporación de nuevas iniciativas. Estas se integrarán al plan vigente, sin modificar las iniciativas ya comprometidas ni el horizonte de trabajo definido inicialmente.

A partir del diagnóstico institucional 2026 se podrán incorporar nuevas iniciativas de transformación digital mediante la actualización del plan. Dicha actualización, permitirá incorporar iniciativas que aborden nuevas brechas de transformación digital, generando oportunidades de mejora de los servicios que actualmente se entregan a las personas usuarias.

Cada institución será responsable de evaluar internamente si corresponde actualizar su plan de transformación digital durante el 2026. En caso de no requerir dicha actualización, se mantendrá vigente el plan formalizado en 2025 para efectos del cumplimiento del requisito técnico. En estos casos, la red emitirá una nueva opinión técnica para el periodo 2026.

Los planes actualizados deberán ser formalizados por la Jefatura de Servicio durante el año 2026 y deberán contar con opinión técnica por parte de la red de gobierno digital.

3. El Plan de Transformación Digital considera al menos los siguientes contenidos:

En el siguiente cuadro se describen los contenidos mínimos del plan de transformación digital, que deben incorporarse obligatoriamente para dar cumplimiento a los requisitos técnicos 1 y 2 de la Etapa 2. Estos contenidos se encontrarán disponibles en el formato preestablecido de plan que dispondrá de la Red de Expertos/as.

Contenidos generales del Plan de Transformación Digital		
Contenido	Tipo	Descripción
Objetivos	Información propuesta por la SGD	Todos los planes de transformación digital tendrán como objetivo general <i>"mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Estado a las personas usuarias, a través de la instalación de los principios y estándares de gobierno digital."</i> Adicionalmente, la institución podrá agregar uno o más objetivos complementarios al indicado previamente.
Descripción de las principales brechas detectadas en el diagnóstico	Información presentada por la SGD	Corresponde a los principales resultados obtenidos en el diagnóstico institucional de brechas en transformación digital, desglosados por dimensión y expresados en porcentaje, información que será pre cargada por la SGD en la plataforma informática en base a la información enviada por las instituciones: 1. Dimensión procedimientos administrativos y tramitaciones electrónicas 2. Dimensión calidad web (sitio web y servicio digital) 3. Dimensión de gestión de datos
Contenidos por cada iniciativa de transformación digital		
Contenido	Tipo	Descripción

Contenidos generales del Plan de Transformación Digital		
Contenido	Tipo	Descripción
Objetivo de cada iniciativa	Información propuesta por la SGD, según la iniciativa seleccionada	Por cada iniciativa, se establece un objetivo orientado a cerrar la brecha priorizada.
Área responsable de la iniciativa	Definido por la institución	Por cada iniciativa, la institución deberá seleccionar una de las siguientes alternativas (selección única) : 1. Administración y Finanzas 2. Bienes y servicios 3. Control de gestión 4. Fiscalía - jurídica 5. Recursos humanos - gestión de personas 6. Atención de usuarios - clientes 7. Oficina de partes 8. Tecnología 9. Comunicaciones 10. Gabinete 11. Áreas asociadas al mandato institucional 12. Otro
Estimación del costo de cada iniciativa	Definido por la institución	Por cada iniciativa, la institución deberá seleccionar una de las siguientes alternativas (selección única) : ▸ Costo Base (Hasta 1.000 UTM) ▸ Costo Medio (Entre 1.001 y 5.000 UTM) ▸ Costo Significativo (Entre 5.001 y 10.000 UTM) ▸ Costo Alto (Entre 10.001 y 15.000 UTM) ▸ Costo Muy Alto (Más de 15.000 UTM) En caso de que la iniciativa corresponda a un desarrollo propio se deberá seleccionar en plataforma la opción de costo base.
Código EvalTIC *campo opcional	Definido por la Institución (si aplica)	En caso de haber solicitado presupuesto en el proceso EvalTIC, vinculado a la iniciativa, se deberá indicar el código entregado por DIPRES a dicho proyecto. Si aún no se ha solicitado el presupuesto, se debe indicar "No aplica".

Contenidos generales del Plan de Transformación Digital		
Contenido	Tipo	Descripción
Hitos	Propuestos por la SGD por cada iniciativa	Cada iniciativa estará conformada por un conjunto de hitos, que son la conclusión de una o más actividades y dan cuenta del cierre de la brecha. Los hitos se encuentran predefinidos, por lo cual no son modificables, y deberán distribuirse para cada año del horizonte de trabajo definido en el plan.
Actividades	Propuestos por la SGD por cada iniciativa (editables)	Cada iniciativa contará con un conjunto de actividades sugeridas para cumplir con los hitos. Dado que es posible que se planteen diferentes caminos para lograr un hito, la institución podrá borrar las actividades y proponer las propias. La institución deberá contar con al menos una actividad asociada al cumplimiento del hito, y definir la fecha de inicio y término estimada para cada una.
Avance de la iniciativa: Indicadores	Información propuesta por la SGD, según la iniciativa seleccionada	Por cada iniciativa, la SGD propondrá a la institución un indicador de proceso y un indicador de resultado. Ejemplo: ► Dimensión: Procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas ► Iniciativa: Implementar el envío de notificaciones a través de la plataforma oficial del Estado ► Indicador de proceso: Porcentaje de actividades cumplidas respecto del total de actividades planificadas. ► Indicador de resultado: Número de procedimientos que utilizan la Plataforma de Notificaciones Electrónicas.
Observaciones *campo opcional	Definido por la institución	Campo de texto libre para ingresar observaciones relevantes para la institución relativas a supuestos, condiciones, alcance o cualquier otra consideración que estime necesario incluir para complementar la formulación de la iniciativa.

3. (E2 - 01 - RT3) Difusión del plan de transformación digital

Objetivo 1: Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional	
Requisito técnico N° 3	Medio(s) de verificación

La institución difunde el plan de transformación digital entre su personal (<i>Decreto Exento N° 320 del Ministerio de Hacienda</i>).	Acta elaborada por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, que detalla al menos: ▸ Fecha(s) en que se efectúa la difusión. ▸ Medio de difusión escogido (por ejemplo, envío de un correo electrónico, publicación en la intranet o el sitio web institucional, memo, actividad presencial o remota, u otras). ▸ Si la difusión se efectúa mediante el envío de un correo electrónico o memo, se deberá presentar el listado de destinatarios del correo o memo, indicando su nombre, área a la que pertenece y calidad contractual (planta, contrata, código del trabajo). ▸ Si la difusión se efectúa a través de una actividad presencial y/o remota, se deberá presentar el listado de participantes, incluyendo el nombre, área a la que pertenece y calidad contractual (planta, contrata, código del trabajo) de las personas que participan de esta instancia. ▸ Evidencia de la difusión (por ejemplo, captura del correo electrónico, captura de la Intranet Institucional, citación a la actividad, presentación utilizada en la actividad u otras, según corresponda).
--	--

Una vez formalizado el plan de transformación digital por parte de la jefatura de servicio, la institución debe difundirlo entre su personal.

Para dar cumplimiento a este aspecto, el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital deberá definir la mejor alternativa para efectuar esta difusión a nombre del jefe de servicio, por ejemplo, mediante el envío de un correo electrónico, la publicación en la Intranet o el Sitio Web Institucional, la realización de una capacitación presencial y/o remota, entre otras alternativas.

No existe un mínimo de personas entre las cuales se deba difundir el plan de transformación digital, se espera que esta difusión alcance a toda la institución.

El acta deberá ser elaborada de acuerdo con los formatos internos de cada institución, Gobierno Digital no dispondrá de modelo o plantilla para dichos efectos.

V. Etapa 3

En el marco de la etapa 3, las instituciones deberán implementar su plan de transformación digital, informar los avances y difundir los mismos entre su personal.

1. (E3 -O1- RT1) Implementación del plan de transformación digital

Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas	
Requisito técnico N° 1	Medio(s) de verificación

La institución implementa el plan de transformación digital para el año t y registra su avance: 1. Cada iniciativa se entenderá implementada cuando haya cumplido los hitos planificados para el año t. 2. La institución informa el avance de implementación del plan considerando: ▶ Resultado de los indicadores. ▶ Hitos cumplidos y sus medios de verificación. ▶ Eventuales adecuaciones en el plan de transformación digital y las justificaciones que correspondan.	Informe de implementación del plan de transformación digital que da cuenta del avance de las iniciativas del plan, generado por la plataforma de reporte, el que considerará: ▶ Resultado de indicadores. ▶ Número de hitos cumplidos y medios de verificación ▶ Estado de avance en la implementación del plan ▶ Adecuaciones del plan de transformación digital y su justificación.
--	---

1. La institución implementa el plan de transformación digital para el año t y registra su avance

Las instituciones que cuentan con un plan de transformación digital formalizado el 2025, deberán implementar sus iniciativas de acuerdo con el cronograma de hitos y actividades definido en la Etapa 2. Los avances de la implementación de estas iniciativas deberá ser registrada de la siguiente forma:

2. Cada iniciativa se entenderá implementada cuando haya cumplido los hitos planificados para el año t

La iniciativa se considerará implementada una vez se hayan cumplido todos los hitos comprometidos en el plan de transformación digital. La ejecución de estos hitos permitirá asegurar el cierre de las brechas identificadas inicialmente en el diagnóstico institucional (Etapa 1- Objetivo 2).

En consecuencia, el monitoreo de la implementación se concentrará principalmente sobre el cumplimiento de los hitos comprometidos y no sobre el desarrollo de las actividades, lo anterior se debe a que los hitos representan entregables directamente vinculados al cierre de las brechas identificadas en el diagnóstico institucional, mientras que las actividades constituyen únicamente medios para alcanzarlos, sin garantizar por sí mismas resultados.

Sin perjuicio de lo anterior, cada institución deberá informar el estado de las actividades por medio de la plataforma de reporte del Sistema.

3. La institución registra los avances del plan considerando:

- ▶ Resultado de los indicadores: Corresponde a la información obtenida del cálculo de los indicadores de proceso y resultados asociadas a cada iniciativa de transformación digital.

1. **Indicador de proceso:** Da cuenta del avance en la implementación de acuerdo con el número de hitos cumplidos para el año t respecto al total de hitos comprometidos en una iniciativa.

2. **Indicador de resultado:** Da cuenta del cierre de la brecha detectada durante diagnóstico institucional. Se obtiene de la re aplicación de los instrumentos de durante la implementación de la Etapa 01 - Objetivo 2.

- ▶ Hitos cumplidos y sus medios de verificación: El hito se considerará cumplido cuando este haya sido ejecutado según lo establecido en el plan de transformación digital. Para acreditar lo anterior la institución deberá proveer un medio de verificación que permita verificar el cumplimiento del hito.

Los avances de cada iniciativa se deberán informar distinguiendo entre hitos intermedios y finales, de acuerdo con lo siguiente:

- **Hito intermedio:** Corresponde al resultado obtenido de la realización de un conjunto de actividades. La realización de los hitos intermedios permiten avanzar hacia el cumplimiento del hito final y cierre de la brecha detectada.
- **Hito final:** Es el punto de culminación donde se verifica que se alcanzó el objetivo de la iniciativa y, por tanto, se obtuvo el beneficio esperado para la institución. Este hito corresponde al último de la lista de hitos identificados en el plan de transformación digital.

Una vez alcanzado el hito final, es decir, se hayan completado todos los hitos intermedios previos y sus respectivas actividades, se deberá adjuntar en la plataforma de reporte del Sistema el medio de verificación que da cuenta del cumplimiento del hito final. Esto último solo podrá realizarse cuando se hayan informado como cumplidos los hitos intermedios.

Para efectos del seguimiento, la Red sólo requerirá que la institución provea el medio de verificación asociado al hito final en la plataforma de reporte del Sistema. Sin perjuicio de ello, cada institución deberá informar el estado de finalización de los hitos intermedios y actividades, sin la necesidad de adjuntar un medio de verificación.

Lo anterior, tiene por fin que las instituciones se concentren en elaborar medios de verificación con mayor profundidad y disminuir la carga administrativa para así concentrarse en la implementación del plan.

Sin perjuicio de lo anterior, será responsabilidad de cada institución mantener un resguardo interno de los medios de verificación que den cuenta de los avances y ejecución de su plan de transformación digital, con independencia de lo informado en la plataforma de reporte del Sistema. Esta información podrá ser objeto de revisión durante el proceso de evaluación del Sistema.

Para efectos del monitoreo del plan de transformación digital, se considerará como medio de verificación al antecedente, documento, registro o evidencia objetiva que permita acreditar el cumplimiento de un hito o resultado comprometido por la institución en el marco del Plan de Transformación Digital.

La Secretaría de Gobierno Digital entregará orientaciones para la elaboración de los medios de verificación tanto para los hitos intermedios y finales.

Los avances del Plan quedarán registrados en la plataforma de reporte del Sistema, la que emitirá un resumen del estado de avance informado por la institución. Este documento corresponderá a un informe generado automáticamente, en el que constarán, los siguientes antecedentes:

- Resultado de los indicadores de proceso y resultado de cada iniciativa.
- Resumen del número de hitos realizados e iniciativas ejecutadas
- Descripción del estado de avance y el proceso de implementación del plan por parte de la institución.

Este informe corresponderá al medio de verificación correspondiente al requisito técnico 1, de la Etapa 3 Objetivo 1.

- **Adecuaciones al plan de transformación digital:** se entiende como el proceso de carácter excepcional mediante el cual una institución puede solicitar **la modificación de los plazos (fechas de cumplimiento) de los hitos finales** comprometidos para el año en curso. Este proceso no constituye una reformulación del plan original, sino un **ajuste correctivo y justificado** que no altera el objetivo de la iniciativa que cierra la brecha identificada en la etapa de diagnóstico.

En este contexto, los hitos finales del plan podrán modificar su fecha de término mediante una solicitud de adecuación, la cual deberá ser enviada a través de la plataforma de reporte del Sistema. Dicha adecuación permitirá aplazar la ejecución del hito por un período máximo de un año.

La solicitud de adecuación podrá realizarse únicamente respecto del hito final. Los hitos intermedios no podrán modificar su fecha de finalización, del mismo modo que no se podrán cambiar las fechas de las actividades asociadas.

La postergación podrá solicitarse respecto de las iniciativas vinculadas a las dimensiones de Gestión de Datos y Calidad Web. En el caso de la dimensión de Soporte Electrónico, sólo se permitirá solicitar la postergación de la iniciativa "Implementación de un Sistema de Gestión de Expediente Electrónico", correspondiente a la subdimensión de Expediente Electrónico del instrumento CPAT.

El resto de las iniciativas correspondientes de la dimensión de soporte electrónico **no podrán ser postergadas**, debiendo implementarse de conformidad al cronograma de hitos y actividades comprometido en su plan de transformación digital.

Asimismo, se deberá tener presente que toda adecuación debe garantizar que al menos un hito final comprometido en las dimensiones de gestión de datos y calidad web se mantenga dentro del año vigente.

La plataforma permitirá solicitar la postergación del hito final, debiendo justificar la solicitud mediante la selección de uno de los siguientes motivos:

- ▶ Reducciones presupuestarias externas al servicio que afecten directamente el cumplimiento de los hitos comprometidos para el año en curso.
- ▶ Redefinición de prioridades institucionales por parte de la autoridad, que impacten los plazos de implementación de los hitos durante el año en curso.
- ▶ Reestructuración de las áreas involucradas en la implementación de los hitos, entendida como cambios en la estructura organizacional y/o redistribución del personal.

Adicionalmente, la institución deberá adjuntar en la plataforma de reporte un documento que respalde la justificación del motivo seleccionado. Esta información quedará disponible para revisión por parte del validador externo durante el proceso de evaluación.

2. (E3 -O1- RT2) Difusión de las iniciativas de transformación digital

Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas	
Requisito técnico N° 2	Medio(s) de verificación
La institución difunde las iniciativas del plan de transformación digital y las iniciativas en proceso de implementación entre su personal	Acta de difusión elaborada por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, que detalla al menos: ▶ Las iniciativas del plan de transformación digital implementadas y las iniciativas en proceso de implementación durante el año t ▶ Fecha(s) en que se efectúa la difusión. ▶ Medio de difusión escogido (por ejemplo, envío de un correo electrónico, publicación en la intranet o el sitio web institucional, memo, actividad presencial o remota, u otras).

	▶ Si la difusión se efectúa mediante el envío de un correo electrónico o memo, se deberá presentar el listado de destinatarios del correo o memo, indicando su nombre, área a la que pertenece y calidad contractual (planta, contrata, código del trabajo). ▶ Si la difusión se efectúa a través de una actividad presencial y/o remota, se deberá presentar el listado de participantes, incluyendo el nombre, área a la que pertenece y calidad contractual (planta, contrata, código del trabajo) de las personas que participan de esta instancia. ▶ Evidencia de la difusión (por ejemplo, captura del correo electrónico, captura de la Intranet Institucional, citación a la actividad, presentación utilizada en la actividad u otras, según corresponda).
--	---

Para dar cumplimiento a este aspecto, el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital deberá definir la mejor alternativa para efectuar la difusión a nombre del jefatura de servicio, por ejemplo, mediante el envío de un correo electrónico, la publicación en la Intranet o el Sitio Web Institucional, la realización de una capacitación presencial y/o remota, entre otras alternativas.

Mediante la difusión se deberá informar al personal sobre los avances en la implementación del plan de transformación digital, dando cuenta de:

- ▶ Las iniciativas implementadas durante el año
- ▶ Las iniciativas en progreso de implementación

La institución puede enviar o desarrollar una o más actividades de difusión durante el año. No existe un mínimo de personas entre las cuales se deba difundir las iniciativas, se espera que esta difusión alcance a toda la institución.

El acta deberá ser elaborada de acuerdo con los formatos internos de cada institución, Gobierno Digital no dispondrá de modelo o plantilla para dichos efectos.

VI. Plan de trabajo 2026

La Secretaría de Gobierno Digital entregará apoyo técnico a las instituciones en los procesos de formulación, implementación y seguimiento de los compromisos del período 2026

▶ Designación de contrapartes institucionales

Se dispondrá de un [formulario de contrapartes](#) , en donde cada institución deberá individualizar a las personas que deseen formar parte de la lista de distribución del Sistema, quienes, en adelante, recibirán los lineamientos, material de apoyo, fechas de hitos e invitaciones a actividades de capacitación.

En caso de modificaciones en las contrapartes institucionales durante el año, será responsabilidad de la institución informar oportunamente y solicitar los accesos correspondientes a la plataforma de reporte del sistema, a través de un ticket en la mesa de servicios.

▶ Capacitaciones

Para el cumplimiento de los objetivos y requisitos técnicos, durante el año 2026, se realizará un conjunto de capacitaciones temáticas, las cuales serán convocadas por la red de expertos(as), de acuerdo con el siguiente

calendario:

- ▶ Marzo:
 - ▶ Martes 17 de marzo: Sistema de Transformación Digital 2026
 - ▶ Martes 31 de marzo: Instrumento de diagnóstico "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales"
- ▶ Abril:
 - ▶ Jueves 16 de abril: Instrumento de diagnóstico "Marco de Referencia de Gestión de Datos"
 - ▶ Jueves 30 de abril: Instrumento de diagnóstico "Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)"
- ▶ Agosto:
 - ▶ Implementación plan de transformación digital (fecha por confirmar)

Adicionalmente, encontrarás disponible en la sección [Academia Digital](#) , las capacitaciones realizadas el año 2025 en el marco del Sistema de Transformación Digital:

- ▶ [Sistema de Transformación Digital y creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital.](#) 
- ▶ [Instrumento de diagnóstico de evaluación de sitios web y servicios digitales](#) 
- ▶ [Instrumento de diagnóstico "Marco de Referencia de Gestión de Datos".](#) 
- ▶ [Instrumento de diagnóstico "Catálogo de Procedimientos Administrativos y Otras Tramitaciones \(CPAT\)"](#) 
- ▶ [Elaboración y difusión del Plan de transformación digital.](#) 

▶ Planificación anual

Para dar cumplimiento a los requisitos técnicos del Sistema de Transformación Digital (PMG-MEI 2026), se establecen los siguientes hitos asociados a las Etapas 1, 2 y 3 durante el año 2026. Los hitos de avance se presentan en orden cronológico y son de referencia para organizar el trabajo de cada institución, las fechas exactas de cumplimiento de estos serán informados por la red mediante correo electrónico.

Hito	Descripción	Resultado	Medio de envío	Etapas	Fecha en que se debe informar
0	Conformar el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital y formalizarlo.	Resolución que formaliza el Comité	Plataforma STD (https://std.digital.gob.cl/) 	Etapas 1 (Dirigido a instituciones que implementan por primera vez)	Diciembre
1	Informar sitio web institucional principal y	Propuesta enviada +	Formulario en línea	Etapas 1	Marzo-Abril

	servicio digital más demandado para aplicar instrumento de calidad web	opinión técnica de la Red.		(Dirigido a instituciones que implementan por primera vez)	
2	Aplicar instrumentos de diagnóstico de transformación digital	Diagnósticos aplicados	Instrumentos de diagnósticos	Etapas 1	al 30 de junio
3	Validar y enviar diagnóstico institucional en plataforma para obtener opinión técnica sobre completitud, medio de envío y oportunidad de la información.	Diagnóstico enviado en plataforma + Opinión Técnica	Plataforma STD (https://std.digital.gob.cl/)	Etapas 1	Julio
4	Reportar avances en la implementación del Plan de Transformación Digital	Registro de avances del plan en plataforma.	Plataforma STD (https://std.digital.gob.cl/)	Etapas 3	Agosto
5	Elaborar Plan de Transformación Digital. Si existe plan 2025, solo actualizar si corresponde.	Obtención de plan /Plan actualizado en plataforma + Opinión Técnica Favorable	Plataforma STD (https://std.digital.gob.cl/).	Etapas 2	Octubre
6	Formalizar el plan mediante Resolución y elaborar acta de difusión del plan.	Resolución que aprueba el plan + acta de difusión	Plataforma STD (https://std.digital.gob.cl/)	Etapas 2	Diciembre
7	Elaborar acta de difusión sobre implementación de iniciativas y difundirla internamente.	Acta de difusión (con evidencia de difusión).	Plataforma STD (https://std.digital.gob.cl/)	Etapas 3	Diciembre
8	Informar cumplimiento sistema de transformación digital	Medios de verificación cargados en plataforma.	Plataforma STD (https://std.digital.gob.cl/).	Etapas 1,2 y 3	Diciembre

► **Mesa de servicios**

Todas las preguntas y solicitudes se resolverán exclusivamente mediante la mesa de servicios disponible en <https://digital.gob.cl/mesadeayuda> . Para ello, la institución deberá completar el formulario de ticket, entregando todos los antecedentes necesarios para la resolución de su solicitud. El tiempo de respuesta es de 3 días hábiles, sin perjuicio de que las consultas de mayor complejidad podrían ser contestadas en un plazo superior.

En el caso del instrumento Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), la recomendación es continuar ingresando a través del producto/plataforma CPAT.

Secretaría de Gobierno Digital | Wiki Guías 2025 | Con la tecnología de [Wiki.js](#)