

DECRETO N° 4463

TEMUCO, 30 OCT. 2025

VISTOS:

1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.

2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.

2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de "Gestión y Administración de la plataforma DocDigital", de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DOCDIGITAL
OBJETIVO DEL MANUAL	Sistematizar y estandarizar los procesos de administración en la plataforma DocDigital. • Habilitación de usuarios • Actualización de usuarios • Solicitud de Firma Electrónica Avanzada usuarios DocDigital • Asignación subrogancia • Creación de entidades • Creación de Oficinas de Partes • Acceso a documentos reservados
AMBITO DE ACCIÓN	Mejora continua de los procesos internos del Municipio

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 23 hojas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL
JAS/ccd/csp

Distribución

- Todas las unidades municipales


DIRECTOR
CONTROL INTERNO


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


Municipalidad Temuco
D. Asesoría Jurídica

MANUAL DE PROCESO

“GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE

LA PLATAFORMA DOCDIGITAL”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Exel Silva Troppa Profesional Depto. Calidad y Control de Gestión	Oriana Castro Dubrenil Encargada Depto. Calidad y Control de Gestión	Jorge Quezada Sandoval Director de Presupuesto, Licitaciones y Control de Gestión

	CONTENIDOS	PÁGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III	OBJETIVO DEL MANUAL	5
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	5
V	ALCANCE DEL MANUAL	5
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII	DOCUMENTACIÓN	6
IX	PRODUCTOS	7
X	USUARIOS	7
XI	PROVEEDORES	7
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
XIII	DIAGRAMA	14
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	20

I. ANTECEDENTES

El departamento de Calidad y Control de Gestión tiene dentro de sus objetivos, el apoyar la mejora continua de los procesos internos del municipio, brindando apoyo técnico en materias como la formulación de los Instrumentos de Gestión Municipal, el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMG) entre otros.

El proceso de Transformación Digital del Estado, impulsado por la Ley Nº 21.180 contempla en la gradualidad de su implementación, el poner a disposición de los Órganos de la Administración del Estado, una serie de herramientas y plataformas transversales como apoyo al cumplimiento de los objetivos establecidos en dicha Ley.

DocDigital es la plataforma transversal dispuesta por la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda, orientada a permitir la comunicación de forma íntegramente digital entre Órganos de la Administración Estado; y su utilización corresponde a uno de los hitos establecidos en la gradualidad de implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado.

I.1. DEFINICIONES

- **Secretaría de Gobierno Digital (SGD)** Dependiente del Ministerio de Hacienda, es el órgano encargado establecer de las normativas y políticas transversales relativas a la Transformación Digital del Estado.
- **Firma Electrónica:** Conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, cuyo propósito es identificar al firmante como autor de esta de manera única.
- **Firma Electrónica Avanzada (FEA)** aquella certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.
- **DocDigital:** Plataforma transversal dispuesta por la Secretaría de Gobierno Digital, para el envío y recepción de comunicaciones oficiales entre los Órganos de la Administración del Estado.

- **FirmaGob:** Plataforma transversal dispuesta por la Secretaría de Gobierno Digital, para la provisión de servicios de Firma Electrónica Avanzada para los Órganos de la Administración del Estado.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

De acuerdo con el reglamento N°006 del 20.12.2023, las funciones del Departamento de Calidad y Control de Gestión son las siguientes:

- Efectuar estudios, directamente o a través de terceros, con el fin de mejorar los procesos internos del municipio y efectuar propuestas al respecto.
- Administrar el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, sirviendo de secretaría técnica de dicho programa.
- Colaborar con las unidades correspondientes en la preparación y elaboración de los instrumentos de gestión municipal y formulación de políticas de gestión interna.
- Analizar las instrucciones, reglamentos, manuales de organización, procedimientos y descripción de cargos, a fin de comprobar su utilidad y actualización, de acuerdo con la normativa vigente. En caso de no contar con estos instrumentos, deberá dirigir y supervisar su elaboración por las unidades respectivas.
- Asesorar la puesta en marcha de cualquier nueva función que se establezca, así como de cualquier cambio o modificación de la organización de la Municipalidad o de su funcionamiento.
- Coordinar las acciones para el cumplimiento de las funciones de la estructura organizacional y los futuros cambios y ajustes que esta requiera.
- Evaluar el cumplimiento de planes, programas, proyectos e inversiones municipales e informar al menos semestralmente a la autoridad.
- Monitorear niveles de satisfacción de las usuarias y usuarios en la prestación de los servicios municipales.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Sistematizar y estandarizar los siguientes procesos de administración en la plataforma DocDigital:

- Habilitación de usuarios
- Actualización de usuarios
- Solicitud de Firma Electrónica Avanzada usuarios DocDigital
- Asignación subrogancia
- Creación de entidades
- Creación de Oficinas de Partes
- Acceso a documentos reservados

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Permitir a los funcionarios administradores de la plataforma DocDigital, contar con una referencia metodológica para la gestión de las principales labores administrativas a realizar en esta.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Todos los funcionarios de las distintas unidades municipales.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del presente manual de proceso estará bajo la responsabilidad de la encargada del Departamento de Calidad y Control de Gestión.

El presente manual, tendrá una vigencia de 2 años, desde su formalización vía Decreto Alcaldicio.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.
- Ley N° 19.880, Bases de los procedimientos administrativos, que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.799, sobre Documentos electrónicos, Firma electrónica y Servicios de certificación de dicha firma.

- Ley N° 21.180, de Transformación Digital del Estado.
- Ley N° 21.719, Regula la protección y tratamiento de los Datos Personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 18.845, Establece Sistemas de Microcopia o Micro grabación de documentos.
- Decreto Supremo N° 4 del 9.11.2020, Regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos.
- Decreto Supremo N° 7 del 19.05.2023, Establece Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Decreto Supremo N° 8 del 19.05.2023, Establece Norma Técnica de Notificaciones.
- Decreto Supremo N° 9 del 19.05.2023, Establece Norma Técnica de Autenticación.
- Decreto Supremo N° 10 del 19.05.2023, Establece Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Procedimientos Administrativos.
- Decreto Supremo N° 11 del 19.05.2023, Establece Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan procedimientos administrativos en los órganos de la Administración del Estado.
- Reglamento N°6 del 20.12.2023, de Estructura, funciones y coordinación, que establece funciones del departamento de Calidad y Control de Gestión, de la Municipalidad de Temuco.

VIII. DOCUMENTACIÓN

- **Habilitación de usuarios.**
 - Nómina con antecedentes de usuarios a crear, nombre completo, RUT, correo electrónico, cargo
 - Nómina con antecedentes de usuarios a habilitar FEA en FirmaGob
- **Actualización de usuarios.**
 - Nómina con antecedentes de usuarios a actualizar

- Nómina con antecedentes de usuarios que requieren actualizar el uso de FEA FirmaGob
- Solicitud de Firma Electrónica Avanzada para usuarios DocDigital.
 - Nómina con antecedentes de usuarios que requieren habilitación de FEA en FirmaGob
- Asignación de subrogancias.
 - Nómina de subrogancias emitida por Gestión de Personas
 - Nómina de antecedentes de subrogancias que requieren FEA en FirmaGob
- Creación de entidades
 - Ticket de servicio de mesa de ayuda emitido por la Secretaría de Gobierno Digital (SGD)

IX. PRODUCTOS

Los procesos en la plataforma DocDigital, caracterizados, sistematizados y normados, correspondientes a:

- Habilitación de usuarios
- Actualización de usuarios
- Solicitud de Firma Electrónica Avanzada para usuarios DocDigital
- Asignación subrogancia
- Creación de entidades
- Creación de Oficinas de Partes
- Acceso a documentos reservados

X. USUARIOS

Los funcionarios administradores de la plataforma DocDigital.

XI. PROVEEDORES

- Secretaría de Gobierno Digital, Ministerio de Hacienda.
- Comité Municipal de Transformación Digital.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

HABILITACIÓN DE USUARIOS

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Unidad requiriente	1	Envía correo al administrador de DocDigital, solicitando habilitación de usuario	Correo electrónico Antecedentes del usuario a crear
		Evalúa si usuario ya existe en la plataforma - si existe, se verifica si ya existe en la entidad correspondiente a la unidad requiriente (3) - si no existe, se crea el usuario en la plataforma (4)	
Administrador DocDigital	2	Evalúa si el usuario solicitado ya existe en la entidad correspondiente a la unidad requiriente - si existe, se activa el usuario - si no existe, se crea el usuario en la entidad (4)	
Administrador DocDigital	3	Se crea el usuario en la plataforma	
Administrador DocDigital	4	Evalúa si usuario requiere de Firma Electrónica Avanzada (FEA) - si requiere, se informa al administrador de FirmaGob - si no requiere, se informa el resultado a la unidad requiriente (8)	
Administrador FirmaGob	5	Recibe antecedentes del usuario a creado	Antecedentes usuario que requiere FEA
Administrador FirmaGob	6	Gestiona la habilitación de FEA en FirmaGob para el usuario solicitado	
Administrador DocDigital	7	Informa a la unidad requiriente el resultado de la habilitación del usuario.	
	8		

ACTUALIZACIÓN DE USUARIOS

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Unidad requirente	1	Envía correo al administrador de DocDigital, solicitando actualización de usuario	Correo electrónico
			Antecedentes del usuario a actualizar
Administrador DocDigital	2	Evalúa si se está solicitando inhabilitación de usuario - si corresponde, se inhabilita el usuario (5) - si no corresponde, se evalúa si es cambio de entidad	
Administrador DocDigital	3	Evalúa si se está solicitando cambio de entidad - si corresponde, se crea el usuario en la entidad solicitada (4) - si no corresponde, se actualizan datos del usuario existente (6)	
Administrador DocDigital	4	(si solicita cambio de entidad) Se crea el usuario en la entidad solicitada	
Administrador DocDigital	5	(si solicita cambio de entidad) (si solicita inhabilitación de usuario) Se inhabilita el usuario en la entidad de origen	
Administrador DocDigital	6	Se actualizan datos del usuario	
Administrador DocDigital	7	Evalúa si cambio afecta uso de Firma Electrónica Avanzada (FEA) - si afecta, se informa a administrador FirmaGob - si no afecta, se informa resultado a la unidad requirente	
Administrador FirmaGob	8	Recibe antecedentes usuario actualizado	Antecedentes actualización uso FEA
Administrador FirmaGob	9	Gestiona o revoca uso de FEA por usuario actualizado	
Administrador DocDigital	10	Informa a la unidad requirente el resultado de la actualización de usuario.	

SOLICITUD DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA PARA USUARIOS DOCDIGITAL

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Comité de Transformación Digital	1	Determina usuarios de Firma Electrónica Avanzada (FEA) en DocDigital	Acta Antecedentes usuarios de FEA
		Verifica si usuarios ya existen en DocDigital	
Administrador DocDigital	2	- si existen, deriva sus antecedentes a administrador FirmaGob - si no existen, crea los usuarios en la plataforma	
Administrador DocDigital	3	(si usuarios no existen) Crea los usuarios requeridos	
Administrador DocDigital	4	Deriva antecedentes de usuarios que requieren FEA a administrador FirmaGob	
Administrador FirmaGob	5	Recibe antecedentes de usuarios para habilitar FEA	Antecedentes usuarios que requieren uso de FEA
Administrador FirmaGob	6	Gestiona habilitación de FEA para los usuarios solicitados	
Administrador DocDigital	7	Informa a los usuarios habilitados para utilizar FEA en DocDigital	

ASIGNACIÓN DE SUBROGANCIAS

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Dirección de Gestión de Personas	1	Informa subrogancias	Nómina de subrogancias
Administrador DocDigital	2	Filtra titulares con usuario existente en DocDigital	
Administrador DocDigital	3	Verifica que subrogantes designados para los titulares registrados en DocDigital, existan como usuarios en la plataforma - si existen, se procede a asignar como	

		subrogantes (5)	
		- si no existen, se crean los usuarios correspondientes (4)	
Administrador DocDigital	4	Crea usuarios que asumirán como subrogantes en DocDigital	
Administrador DocDigital	5	Asigna Subrogantes en DocDigital	
Administrador DocDigital	6	Verifica que subrogantes requieran utilizar Firma Electrónica Avanzada (FEA)	
		- si requieren, se informa a administrador de FirmaGob	
		- si no requieren, se informa asignación de subrogantes	
Administrador FirmaGob	7	(si subrogantes requieren FEA) Recibe antecedentes de usuarios que requieren FEA	Antecedentes usuarios que requieren FEA
Administrador FirmaGob	8	(si subrogantes requieren FEA) Gestiona habilitación de FEA para usuarios subrogantes	
Administrador DocDigital	9	Informa a los usuarios titulares y subrogantes su habilitación en DocDigital	

CREACIÓN DE ENTIDADES

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Comité de Transformación Digital	1	Determina la creación de una entidad en DocDigital	
Administrador DocDigital	2	Solicita ticket de servicio en mesa de ayuda, a la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) solicitando creación de nueva entidad	Ticket de servicio
Secretaría de Gobierno Digital	3	Recibe solicitud de nueva entidad	
Secretaría de Gobierno Digital	4	Gestiona la creación de la entidad solicitada, con archivo Excel	
Administrador DocDigital	5	Verifica entidad creada por SGD	
Administrador	6	Solicita antecedentes de los usuarios que	

DocDigital		operarán la entidad creada	
Entidad			
habilitada en	7	Recibe solicitud de antecedentes de usuarios	
DocDigital			
Entidad			
habilitada en	8	Envía al Administrador de DocDigital, los antecedentes de los usuarios que operarán el sistema	Antecedentes de los usuarios
DocDigital			
Administrador			
DocDigital	9	Gestiona la creación de los usuarios determinados para la entidad	
Administrador			
DocDigital	10	Informa creación de usuarios a la entidad	Correo informando creación de usuarios
Entidad			
habilitada en	11	Inicia operación regular en la plataforma	
DocDigital			

CREACIÓN DE OFICINAS DE PARTES

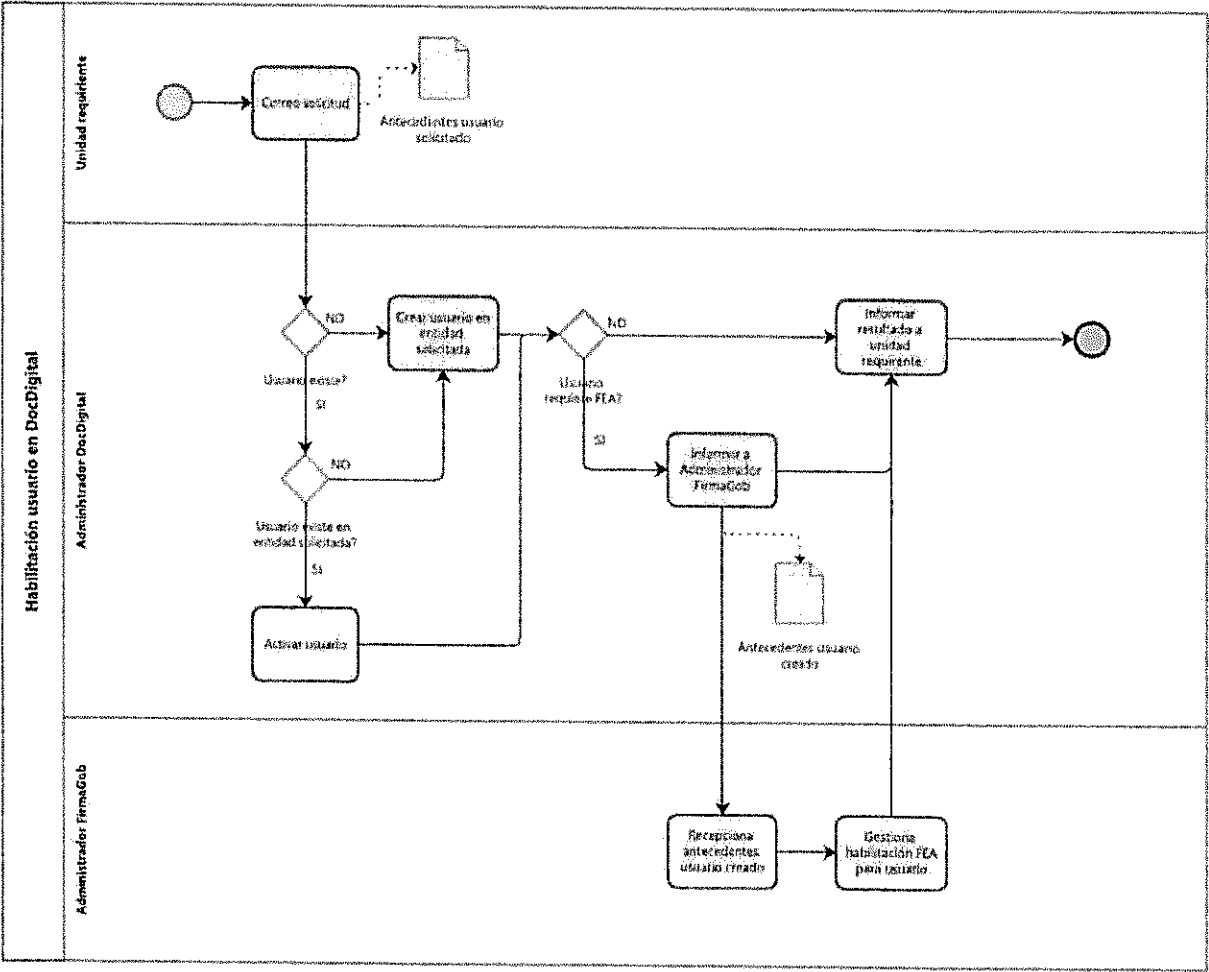
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Comité de Transformación Digital	1	Determina la creación de una Oficina de Partes en DocDigital	
Comité de Transformación Digital	2	Solicita creación de Oficina de Partes al administrador de DocDigital	
Administrador DocDigital	3	Crea la Oficina de Partes en la plataforma	
Administrador DocDigital	4	Asigna la Oficina de Partes a la entidad correspondiente en la plataforma	
Administrador DocDigital	5	Asigna rol de Oficina de Partes a los usuarios que operarán la plataforma	
Administrador DocDigital	6	Informa a la unidad designada como Oficina de Partes su habilitación en la plataforma	
Unidad designada como Oficina de Partes	7	Inicia su operación en la plataforma	

ACCESO A DOCUMENTOS RESERVADOS

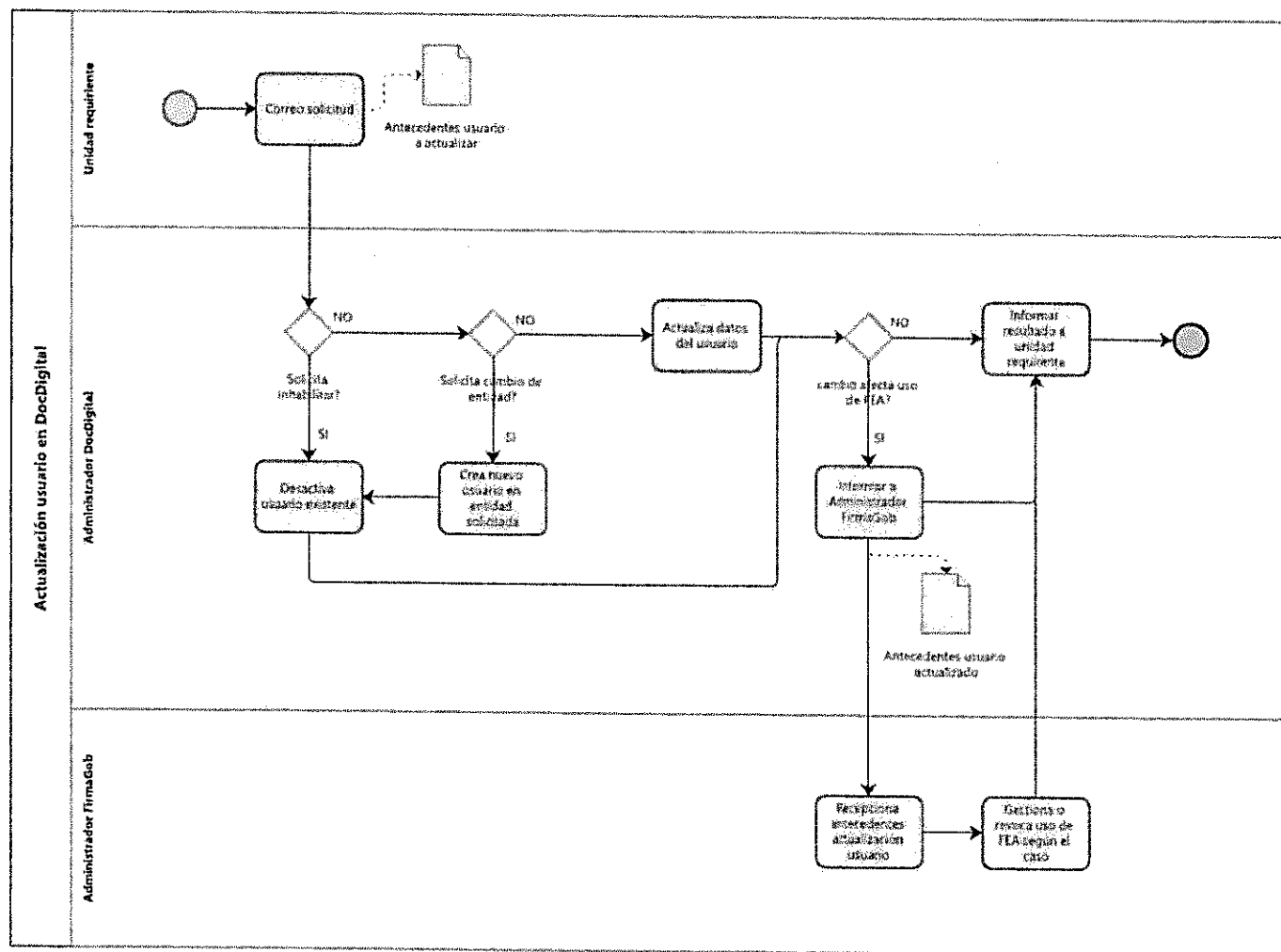
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Comité de Transformación Digital	1	Determina la habilitación de un usuario para visualizar documentos reservados	
Comité de Transformación Digital	2	Solicita al administrador principal de DocDigital la habilitación de usuario para ver documentos reservados	
Administrador principal de DocDigital	3	Verifica que el usuario solicitado exista en la plataforma - si existe, se le asigna el permiso para ver reservados (5) - no existe, se crea el usuario (4)	
Administrador principal de DocDigital	4	(si usuario no existe) Crear usuario en DocDigital	
Administrador principal de DocDigital	5	Asigna permiso al usuario para ver documentos reservados	
Administrador principal de DocDigital	6	Informa al usuario habilitado	
Usuario habilitado	7	Hace uso del permiso asignado	

XIII. DIAGRAMA.

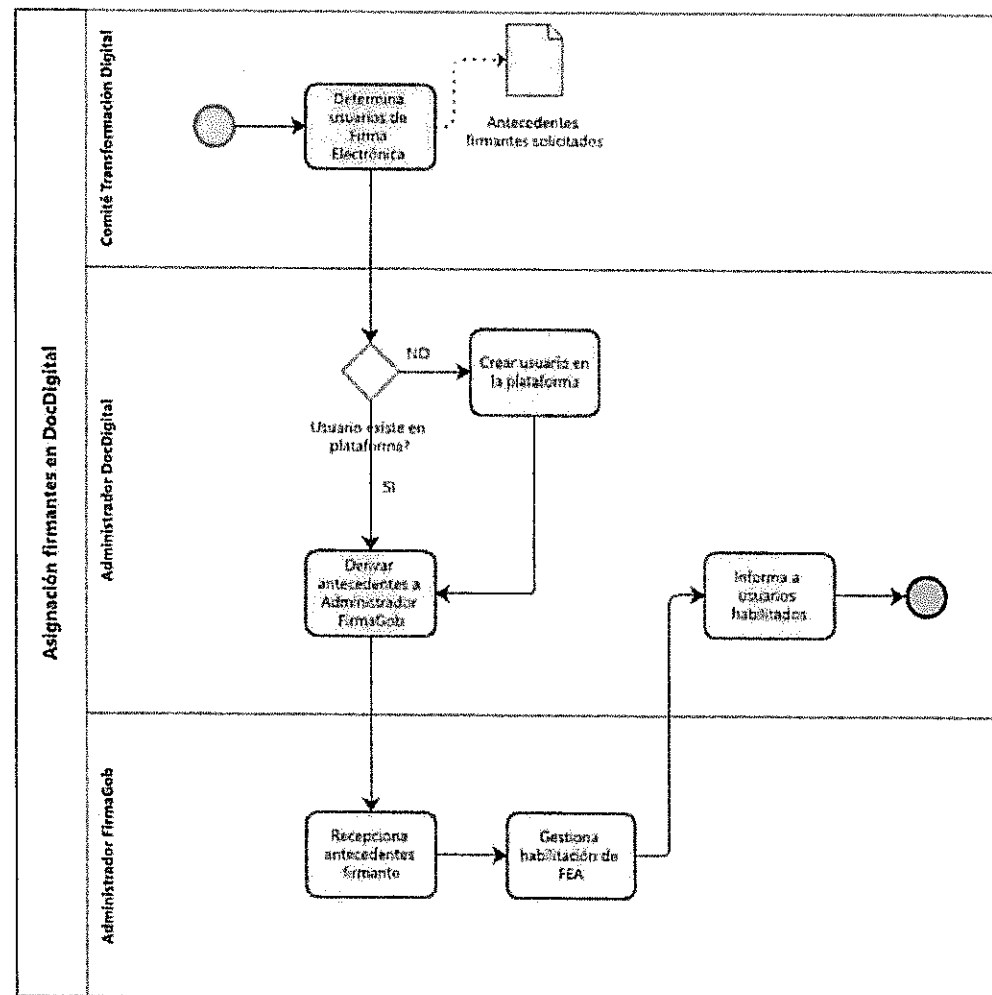
HABILITACIÓN DE USUARIOS



ACTUALIZACIÓN DE USUARIO

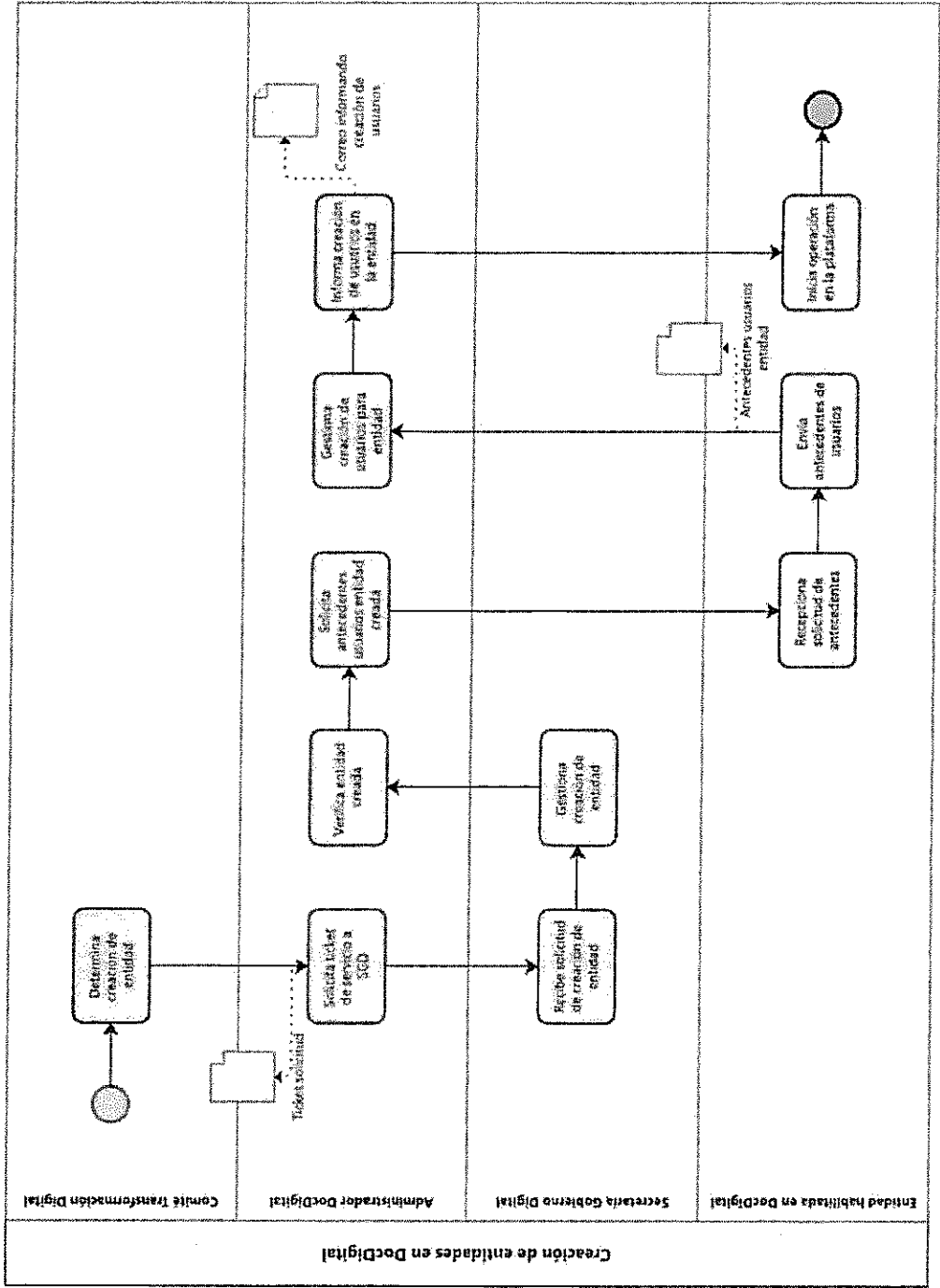


SOLICITUD DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA USUARIOS DOCDIGITAL

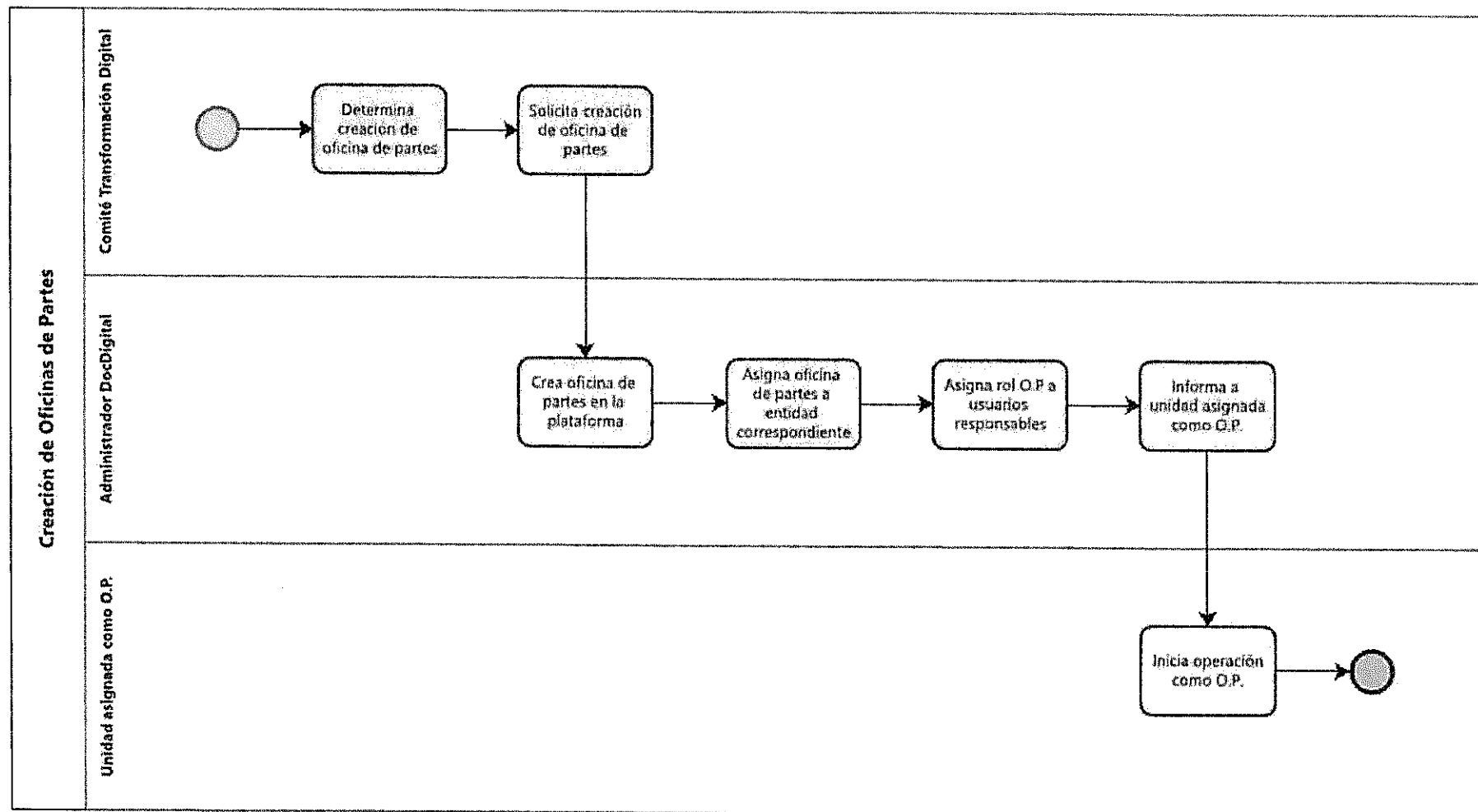




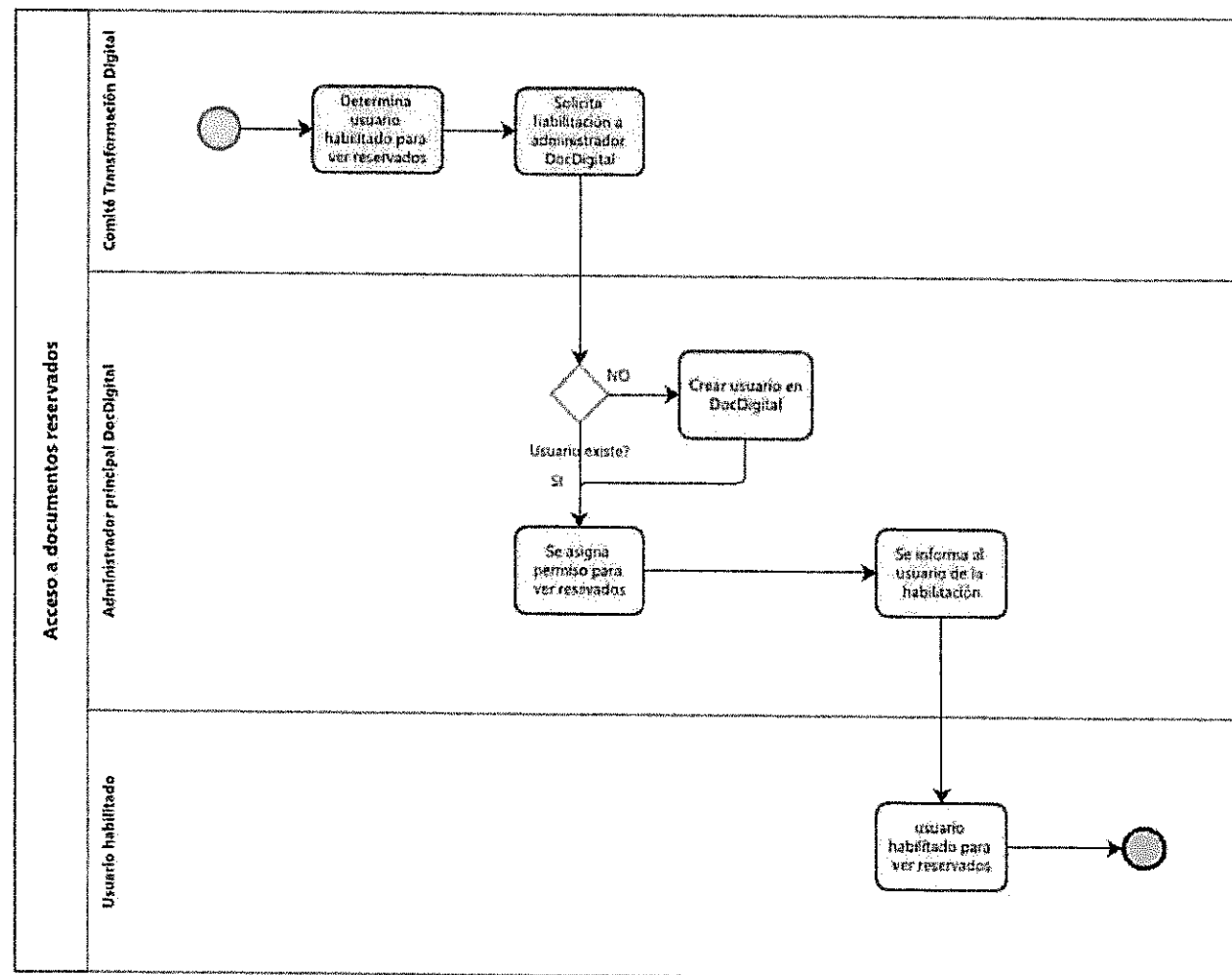
CREACIÓN DE ENTIDADES



ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS DE PARTES



ACCESO A DOCUMENTOS RESERVADOS

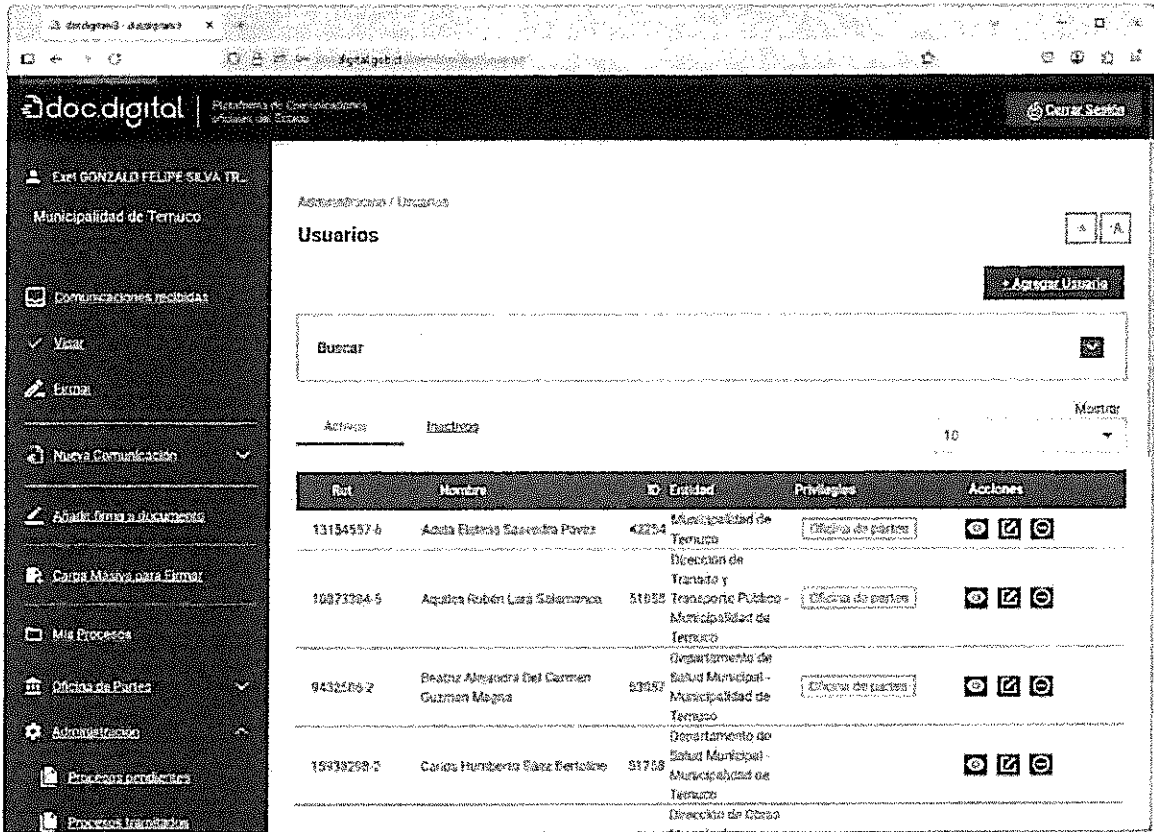


XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

Menú de administración de DocDigital



Administración de usuarios en DocDigital



Formulario para creación de usuarios

doc.digital

Plataforma de Comunicaciones oficiales del Estado

Cerrar Sesión

Felipe GONZALEZ FELIPE SILVA TR.

Municipalidad de Temuco

Comunicaciones recibidas

Ver

Enviar

Nueva Comunicación

Añadir firma a documento

Carga Masiva para Firmar

Mis Procesos

Oficina de Partes

Administración

Administración / Usuarios / Nuevo usuario

Crear usuario

Complete el formulario para crear un nuevo usuario

Estado *

Activo

Nombre *

Romero Maldonado

Apellido *

Aguiar Aguiar

Correo *

romero.maldonado@temuco.cl

Entidad *

Municipalidad de Temuco

Cargo *

Asesor jurídico

Permisos adicionales

Seleccione permisos adicionales

Subrogante

Seleccione subrogante

Activar subrogancia

Guardar

Cancelar

Formulario modificación de usuarios

doc.digital

Plataforma de Comunicaciones oficiales del Estado

Cerrar Sesión

Felipe GONZALEZ FELIPE SILVA TR.

Municipalidad de Temuco

Comunicaciones recibidas

Ver

Enviar

Nueva Comunicación

Añadir firma a documento

Carga Masiva para Firmar

Mis Procesos

Oficina de Partes

Administración

Administración / Usuarios / Editar usuario

Editar usuario

Complete el formulario para editar el usuario

Estado

Activo

Nombre *

Romero Maldonado

Apellido *

Aguiar Aguiar

Correo *

romero.maldonado@temuco.cl

Entidad *

Municipalidad de Temuco

Cargo *

Técnico

Permisos adicionales

Oficina de partes

Subrogante

Jaima Roberto García Silva

Activar subrogancia

Guardar

Cancelar

Administración de entidades

doc.digital

Plataforma de Comunicaciones oficiales del Estado

Cerrar Sesión

Exel GONZALO FELIPE SILVA TR...

Municipalidad de Temuco

Comunicaciones recibidas

Ver

Enviar

Nueva Comunicación

Añadir firma a documento

Carga Masiva para Firmar

Mis Procesos

Oficina de Partes

Administración

Procesos pendientes

Procesos finalizados

Administración / Entidades

Entidades

Buscar

Activas

Inactivas

Mostrar

10

Id	Nombre	Principal	Entidad padre	Entidad firmadora RA	Acciones
4361	Departamento de Educación Municipal - Municipalidad de Temuco	No	Municipalidad de Temuco	Intere Municipalidad de Temuco	 
4360	Departamento de Salud Municipal - Municipalidad de Temuco	No	Municipalidad de Temuco	Intere Municipalidad de Temuco	 
4358	Dirección de Obras Municipales - Municipalidad de Temuco	No	Municipalidad de Temuco	Intere Municipalidad de Temuco	 
4359	Dirección de Tránsito y Transporte Público - Municipalidad de Temuco	No	Municipalidad de Temuco	Intere Municipalidad de Temuco	 
1654	Municipalidad de Temuco	Si	Subsecretaría de Descentralización Regional y Administrativo	Intere Municipalidad de Temuco	 

Administración de Oficinas de Partes

doc.digital

Plataforma de Comunicaciones oficiales del Estado

Cerrar Sesión

Exel GONZALO FELIPE SILVA TR...

Municipalidad de Temuco

Comunicaciones recibidas

Ver

Enviar

Nueva Comunicación

Añadir firma a documento

Carga Masiva para Firmar

Mis Procesos

Oficina de Partes

Administración

Procesos pendientes

Procesos finalizados

Administración / Oficinas de Partes

Oficinas de Partes

Aquí podrá buscar, ver, modificar y borrar oficinas de partes.

+ Agregar Oficinas de Partes

Buscar

Activas

Inactivas

Mostrar

10

Id	Nombre	Recepción	Despacha	Envío Interno	Acciones
22203	OP, Departamento de Educación Municipal - Municipalidad de Temuco	Si	Si	Si	 
22202	OP, Departamento de Salud Municipal - Municipalidad de Temuco	Si	Si	Si	 
22200	OP, Dirección de Obras Municipales - Municipalidad de Temuco	Si	Si	Si	 
22201	OP, Dirección de Tránsito y Transporte Público - Municipalidad de Temuco	Si	Si	Si	 
1654	OP, Municipalidad de Temuco	Si	Si	Si	 

