

## Ministerio Secretaría General de la Presidencia

### APRUEBA NORMA TÉCNICA SOBRE EFICIENCIA DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS EN- TRE ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO Y ENTRE ÉSTOS Y LOS CIUDADANOS

Núm. 77.- Santiago, 3 de junio de 2004.- Vistos: Lo dispuesto en el artículo 32° N°8 de la Constitución Política de la República; en la ley N°19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma; en la ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en el decreto supremo N°181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y en la resolución N°520 de 1996, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la resolución N°55 de 1992, ambas de la Contraloría General de la República.

#### Considerando:

1.- Que con fecha 17 de agosto de 2002, se publicó en el Diario Oficial el D.S. N°181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba el reglamento de la ley 19.799 sobre documento electrónico, firma electrónica y la certificación de dicha firma.

2.- Que el artículo 54 del citado reglamento ordena elaborar la norma técnica que permita que las comunicaciones por medios electrónicos efectuadas entre los órganos de la Administración del Estado y de éstos con los ciudadanos operen de manera efectiva y eficiente.

#### Decreto:

Apruébase la siguiente norma técnica, que permite que las comunicaciones por medios electrónicos efectuadas entre los órganos de la Administración del Estado y entre éstos con personas naturales y jurídicas operen de manera efectiva y eficiente, y que instrumentaliza administrativamente el derecho de petición consagrado en el número 14 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, utilizando técnicas y medios electrónicos, siempre y cuando se ejerza en términos respetuosos y convenientes.

**Artículo 1°.-** La presente norma regula, de manera general y supletoria, las comunicaciones que se realizan por medios electrónicos y que tengan lugar entre los órganos de la Administración del Estado y las de éstos con las personas en todos aquellos ámbitos no regulados por otras normas legales, reglamentarias o administrativas específicas.

No deberán entenderse modificadas por el presente decreto las normas administrativas que, dictadas en el marco de la competencia de servicios públicos determinados, regulen y/o establezcan condiciones, requisitos y procedimientos específicos para la comunicación electrónica con los ciudadanos que por ley deban cumplir con obligaciones tributarias, aduaneras, previsionales o de otra naturaleza.

**Artículo 2°.-** Las comunicaciones reguladas por esta norma se someterán a los principios de legalidad, efectividad, eficiencia, publicidad y transparencia.

**Artículo 3°.-** La transmisión o recepción de comunicaciones entre órganos de la Administración del Estado o entre éstos y cualquier persona, podrá realizarse utilizando técnicas y medios electrónicos, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- Que aseguren su disponibilidad y acceso para uso posterior.
- Que los sistemas utilizados por el emisor y el destinatario sean compatibles de modo que técnicamente, permitan las comunicaciones entre ambos, incluyendo la utilización de códigos y formatos o diseños de registro establecidos por los órganos de la Administración del Estado.
- Que tengan medidas de seguridad tendientes a evitar la

intercepción, obtención, alteración y otras formas de acceso no autorizado a las comunicaciones electrónicas, de conformidad con las normas técnicas generadas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico, formalizadas mediante el decreto respectivo.

- Que los órganos de la Administración del Estado designen una o más direcciones electrónicas, que sean consideradas aptas para la recepción de dichas comunicaciones. Estas deberán encontrarse debidamente puestas a disposición o consultables por cualquier interesado.

**Artículo 4°.-** En la medida que un servicio público interactúe con personas, naturales y jurídicas, a través de un sitio Web, y que exista una página de inicio asociada a una dirección de Internet (URL) específica, para lograr la compatibilidad señalada en la letra b) del artículo anterior, los órganos de la Administración deberán declarar cuáles son los formatos y medios compatibles con sus sistemas para efectos de enviarse correos electrónicos y/o autenticarse y acceder al sitio. En caso de requerirse visores o aplicaciones adicionales para acceder al contenido de las comunicaciones, éstas deberán ser de distribución y uso gratuito, y accesibles desde el sitio Web correspondiente.

**Artículo 5°.-** La persona, natural o jurídica, que envíe una comunicación electrónica a un órgano de la Administración del Estado, deberá individualizar con precisión la dirección de correo electrónico, u otro medio autorizado por el órgano de la Administración del Estado, a la cual desea se le avise la disponibilidad de la respuesta. En caso que no cumpla con dicha obligación, no correrán los plazos en la forma señalada en el artículo 13 de este reglamento.

Para estos efectos, sólo se considerarán aquellas Comunicaciones electrónicas que efectivamente contengan preguntas consistentes y fundadas, que digan relación con materias propias de la competencia de cada servicio público y que, en consecuencia, requieran de un pronunciamiento formal.

**Artículo 6°.-** Deberá quedar constancia de la transmisión y recepción de las comunicaciones efectuadas por medios electrónicos e identificarse el remitente, destinatario, fecha y hora de las mismas.

Con la finalidad de asegurar la constancia de la transmisión y recepción, los órganos de la Administración del Estado que hagan uso de medios de comunicación electrónicos, deberán conservar los registros de estas comunicaciones por un período de tiempo que no podrá ser inferior a 6 años.

**Artículo 7°.-** Para los fines del almacenamiento obligatorio establecido en el artículo precedente, los servicios públicos deberán adjuntar los antecedentes que permiten la búsqueda y recuperación de la documentación almacenada en los repositorios de documentos electrónicos, en concordancia por lo dispuesto por la norma técnica sobre documento electrónico generada en el marco del Comité de Normas para el Documento Electrónico y fijada mediante el decreto respectivo.

El registro deberá ser cerrado diariamente por medio de un mecanismo, manual o automatizado, que garantice el no repudio e integridad, bajo la responsabilidad del encargado del repositorio antes señalado.

El Ministro de Fe del respectivo Servicio deberá concurrir con su firma electrónica avanzada al menos una vez al mes, al cierre de todos los registros diarios acumulados documentalmente durante el período comprendido entre el último cierre y el que realiza.

**Artículo 8°.-** En el evento que se verifique una comunicación electrónica dirigida a una dirección de correo electrónico de un órgano de la Administración que no admita ser calificada como apta al tenor de lo establecido en el artículo 3° letra d) del presente decreto, el funcionario público que la reciba deberá cumplir con la obligación de informar al interesado y emisor del mensaje electrónico cuál es la dirección electrónica adecuada al efecto.

Del mismo modo y conforme lo establece el artículo 14 de la ley 19.880, la autoridad requerida, en su caso, deberá remitir los antecedentes a la autoridad competente, informando también de lo obrado al interesado.

**Artículo 9°.-** Las respuestas de la Administración del Estado a las personas que se hayan comunicado por medios electrónicos con ella, deberán almacenarse en el repositorio respectivo, registrándose los eventos de acceso a estas respuestas por un plazo mínimo de 60 días. Para la mantención de dichos registros, deberá estarse a lo dispuesto en los artículos 6° y 7°.

**Artículo 10°.-** La Administración del Estado informará la disponibilidad de la respuesta mediante comunicación dirigida al órgano o a la persona que emita la comunicación, a través del medio individualizado de conformidad con el artículo 5°.



**Artículo 11.-** Con la finalidad de proteger la confidencialidad de la información, cuando corresponda, se podrá utilizar un mecanismo de autenticación o de control de acceso a las direcciones electrónicas que contengan las respuestas que dé la Administración del Estado.

**Artículo 12.-** Los órganos de la Administración del Estado deberán designar uno o más funcionarios para que reciban las comunicaciones electrónicas y las distribuyan adecuadamente, para los efectos de dar pronta y oportuna respuesta, en caso de ser pertinente. La designación deberá incluir la dirección electrónica que es apta para la recepción de dichas comunicaciones y ser debidamente puesta a disposición de cualquier interesado.

**Artículo 13.-** Las fechas de transmisión y recepción acreditadas de conformidad con el artículo 6° serán válidas a efectos del cómputo de los plazos establecidos en la ley 19.880.

Anótese, tómese razón y publíquese.- RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República.- Francisco Huenchumilla Jaramillo, Ministro Secretario General de la Presidencia.- José Miguel Insulza Salinas, Ministro del Interior.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.- Saluda atte. a Ud., Rodrigo Egaña Baraona, Subsecretario General de la Presidencia.