

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 44.354

Martes 20 de Enero de 2026

Página 1 de 7

Normas Generales

CVE 2752413

MINISTERIO DE HACIENDA

APRUEBA TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA CASILLA ÚNICA

(Resolución)

Núm. 969 exenta.- Santiago, 31 de diciembre de 2025.

Vistos:

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 21.658, que crea la Secretaría de Gobierno Digital en la Subsecretaría de Hacienda, y adecúa los cuerpos legales que indica; la ley N° 21.180, de Transformación Digital del Estado; el decreto supremo N° 4, de 2021, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado; el decreto supremo N° 273, de 2023, del Ministerio de Hacienda, que nombra a la Subsecretaria de Hacienda; el decreto exento N° 290, de 2025, del Ministerio de Hacienda; la resolución exenta N° 519, de 24 de octubre de 2024, de la Subsecretaría de Hacienda y, la resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1. Que, según lo establecido en la ley N° 21.658 a la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) le corresponderá coordinar, asesorar 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.

2. Que, en el marco de estas competencias, la SGD opera y desarrolla la plataforma "Casilla Única" a la que se puede acceder mediante el siguiente enlace electrónico: <https://casillaunica.gob.cl/>

3. Que, la referida plataforma funciona como sistema electrónico que permite despachar mensajes, comunicaciones y notificaciones electrónicas, manteniendo un registro preciso de la fecha y hora de envío, protegiendo la integridad, trazabilidad y confidencialidad de la información y asegurando que dichos mensajes, comunicaciones y notificaciones lleguen correctamente al destinatario.

4. Que, de conformidad con lo establecido en el artículo segundo transitorio de la antes citada ley N° 21.658, a partir del 1 de marzo de 2024, los términos y condiciones de uso de las plataformas y los servicios compartidos de la Secretaría de Gobierno Digital deberán ser aprobados o modificados por la Subsecretaría de Hacienda y pasarán a ser obligatorios para todas las entidades usuarias.

5. Que, mediante resolución exenta N° 519, de 24 de octubre de 2024, del Ministerio de Hacienda, se inició un período de puesta en marcha de la plataforma, a partir de noviembre del

CVE 2752413

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

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

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

mismo año, durante el cual ésta fue utilizada por un conjunto de instituciones previamente determinadas, con el objeto de evaluar su facilidad de uso y su desempeño funcional y técnico, a fin de introducir los ajustes necesarios antes de su implementación a mayor escala.

6. Que, tratándose de las notificaciones electrónicas oficiales reguladas en los artículos 30 y 46 de la ley N° 19.880, el DFL N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, establece una gradualidad para su implementación obligatoria, disponiendo que los organismos clasificados en el Grupo A deberán utilizar la plataforma Casilla Única a contar del 1 de enero de 2026, y los organismos de los Grupos B y C a partir del 1 de enero de 2027, sin perjuicio de que la referida gradualidad se aplica exclusivamente a las notificaciones practicadas en el marco de procedimientos administrativos y no afecta el envío de comunicaciones o mensajes institucionales.

7. Que, en consecuencia, resulta necesario aprobar los Términos y Condiciones de uso de la plataforma Casilla Única para su régimen permanente, a fin de regular su utilización tanto para el envío de mensajes y comunicaciones institucionales como para la práctica de notificaciones electrónicas, conforme a los plazos de implementación establecidos en el decreto con fuerza de ley antes mencionado.

Resuelvo:

1. Apruébanse, los siguientes términos y condiciones para la integración y uso de la plataforma Casilla Única:

“TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA DE CASILLA ÚNICA

1. ALCANCE DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones regulan el uso de la plataforma Casilla Única por parte de las Entidades Usuarias, estableciendo las obligaciones, responsabilidades, requisitos de integración y condiciones de operación aplicables a sus dos funciones principales:

A) El envío de mensajes o comunicaciones institucionales dirigidas a personas usuarias, de carácter informativo o funcional, siempre que aquello sea necesario para promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua, otorgar beneficios a la ciudadanía, evitar duplicidad de trámites para los ciudadanos o reiteración de requerimientos de información o documentos. Esta funcionalidad podrá ser utilizada en todo momento por las Entidades Usuarias, sin requerir el consentimiento previo de la persona usuaria.

B) La práctica de notificaciones electrónicas en el marco de procedimientos administrativos regulados por la ley N° 19.880 o por leyes especiales aplicables. Para estos efectos, se distinguen las siguientes situaciones:

i) Entidades Usuarias obligadas a notificar electrónicamente conforme a la gradualidad del DFL N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. En estos casos, una vez que entre en vigencia la respectiva fase de implementación para la Entidad Usuaria de que se trate, las notificaciones electrónicas deberán practicarse a través de la plataforma Casilla Única, sin requerir el consentimiento previo de la persona usuaria, sin perjuicio de las excepciones a la notificación electrónica expresamente previstas en la normativa vigente. En particular:

- Las entidades clasificadas en el Grupo A deberán utilizar la plataforma Casilla Única a contar del 1 de enero de 2027.
- Las entidades clasificadas en los Grupos B y C deberán hacerlo a partir del 1 de enero de 2028.

ii) Entidades Usuarias que aún no se encuentren obligadas a practicar notificaciones electrónicas conforme a la gradualidad del DFL N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. En estos casos, el uso de la plataforma Casilla Única tendrá carácter voluntario y requerirá necesariamente el consentimiento previo de la persona usuaria.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIACIONES

Para los fines de interpretación y aplicación de estos Términos y Condiciones se entenderá por:

A. Plataforma Casilla Única: Sistema electrónico desarrollado por la Secretaría de Gobierno Digital que permite la emisión, recepción y gestión de mensajes, comunicaciones y notificaciones electrónicas. La plataforma dispone de dos ambientes diferenciados: un módulo institucional, destinado a las Entidades Usuarias para el envío y gestión de las notificaciones, comunicaciones y mensajes, y un ambiente ciudadano, destinado a las personas usuarias para la recepción y consulta de dichos mensajes, comunicaciones y notificaciones.

B. Usuario/a: Persona natural que utiliza la Plataforma de Notificaciones para recibir notificaciones a través de dicho medio.

C. Entidad Usuaria: Institución integrada a la Plataforma Casilla Única y que la utiliza para enviar comunicaciones, mensajes y/o notificaciones electrónicas.

D. SGD: Secretaría de Gobierno Digital.

3. CRITERIOS PARA PODER SER CONSIDERADA UNA ENTIDAD USUARIA DE CASILLA ÚNICA

Para efectos de entregar Casilla Única a entidades usuarias públicas y privadas la Secretaría considerará, a lo menos, los siguientes criterios:

a. Que la finalidad de la Administración es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y que ésta debe asegurar la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

b. La existencia de una disposición legal o administrativa que permita u obligue explícitamente a la entidad de que se trate a utilizar Casilla Única, regule los casos de uso específicos y considere medidas de seguridad adicionales.

c. Que la Entidad Usuaria cuente con la capacidad para garantizar la seguridad, confiabilidad y responsabilidad en la utilización del servicio compartido, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada y sus modificaciones, la Ley N° 21.663, Marco de Ciberseguridad, y en las demás normas legales y administrativas sobre protección de datos personales y seguridad de la información que correspondan.

d. La existencia de una institución pública con competencias para supervisar o fiscalizar el buen uso de la Casilla Única por parte de la Entidad Usuaria.

4. HABILITACIÓN E INTEGRACIÓN A LA PLATAFORMA

Las Entidades Usuarias que requieran integrarse a la Plataforma de Notificaciones deberán solicitar dicha integración por medio del proceso disponible en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/>

La Secretaría de Gobierno Digital proporcionará los lineamientos técnicos necesarios para la habilitación y uso de la plataforma.

En caso de requerir asistencia durante la habilitación de la plataforma, ésta se deberá solicitar por medio de la Mesa de Servicios de la Secretaría de Gobierno Digital.

5. CONTRAPARTES TÉCNICAS Y COMUNICACIONES ENTRE LA SGD Y LAS ENTIDADES USUARIAS

Las Entidades Usuarias que se habiliten en la plataforma, deberán designar e informar a la Secretaría de Gobierno Digital, acerca de su Administrador Institucional, de su contraparte técnica y de su contraparte administrativa a través del proceso disponible en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/>

Para todos los efectos, cualquier comunicación formal dirigida a la SGD en el contexto de los presentes Términos y Condiciones, deberá realizarse por medio de la Mesa de Servicios de la Secretaría de Gobierno Digital.

6. OBLIGACIONES GENERALES DE LAS ENTIDADES USUARIAS

Las Entidades Usuarias que utilicen la Plataforma Casilla Única, ya sea para el envío de mensajes o comunicaciones institucionales, como para la práctica de notificaciones electrónicas, deberán hacerlo de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y, en particular, se obligan a:

6.1 Cumplimiento de la normativa vigente

a) Cumplir con la ley N° 21.658, su reglamento, la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones, el DFL N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y demás normativa aplicable.

b) Ser responsables de la emisión de las notificaciones o mensajes y comunicaciones, incluyendo su contenido, oportunidad, destinatario y antecedentes adjuntos, así como de la gestión o resolución de solicitudes de atención ciudadana asociadas a estas.

c) Cumplir con los estándares, lineamientos y directrices técnicas emitidos por la Secretaría de Gobierno Digital.

d) Cumplir con los lineamientos de diseño y experiencia de usuario definidos por la Secretaría de Gobierno Digital para la correcta utilización de la Plataforma Casilla Única.

e) Mantener habilitado un canal formal de atención para la recepción y gestión de las derivaciones provenientes de la red ChileAtiende, en aquellos casos en que la consulta o el requerimiento exceda el ámbito de la atención general o de primer nivel.

6.2 Difusión y comunicación

a) Comunicar y difundir los presentes Términos y Condiciones y las obligaciones que de ellos deriven en su organización.

6.3 Garantía de la correcta integración y funcionamiento de la plataforma

a) Mantener su infraestructura tecnológica en condiciones óptimas, incluyendo sistemas operativos, redes y equipos necesarios para asegurar la correcta comunicación, integración y funcionamiento de la Plataforma.

b) Gestionar, autorizar y mantener actualizado el registro de funcionarios y funcionarias habilitados para acceder a la plataforma y efectuar acciones sobre las notificaciones, comunicaciones o mensajes enviados, debiendo asegurar la correcta asignación de perfiles, la trazabilidad de las actuaciones y la revocación oportuna de accesos cuando cesen las funciones que los justifican.

c) Toda comunicación o mensaje enviado mediante la plataforma deberá contar con un identificador que permita su individualización y trazabilidad, conforme a los lineamientos que establezca la Secretaría de Gobierno Digital.

d) Colaborar con la SGD proporcionando información y antecedentes necesarios para la realización de auditorías, revisiones técnicas o procesos de identificación de brechas de seguridad.

e) Respetar los derechos de propiedad intelectual de la SGD.

6.4 Adopción de medidas de seguridad

a) Informar de inmediato a la SGD cualquier incidente de seguridad o sospecha de este, incluyendo automatizaciones no autorizadas, accesos indebidos, vulneración de credenciales o cualquier otra anomalía relevante.

b) Adoptar medidas razonables para prevenir accesos no autorizados, usos indebidos o vulneraciones de seguridad en los flujos de notificaciones que gestione la Entidad Usuaria.

c) Las entidades deberán abstenerse de incluir enlaces electrónicos en las comunicaciones y notificaciones. En caso de ser indispensable su utilización, deberán adoptarse medidas que aseguren la integridad, autenticidad, trazabilidad y seguridad de los enlaces, evitando riesgos de suplantación, redirección maliciosa o fraude.

6.5 Prohibiciones

- a) Utilizar la plataforma de notificaciones como repositorio, archivo o medio de conservación de documentos.
- b) Utilizar la plataforma de notificaciones para fines maliciosos o ilegales, incluyendo la extracción, tratamiento o divulgación no autorizada de datos personales.
- c) Realizar ingeniería inversa, descompilar, intervenir o intentar desensamblar la plataforma de notificaciones o cualquiera de sus componentes.
- d) Utilizar la plataforma para fines no institucionales, tales como comunicaciones personales, propaganda electoral, publicidad, actividades políticas u otros fines ajenos a aquellos para los cuales el servicio fue otorgado.
- e) Ejecutar acciones que comprometan, interfieran o dañen la seguridad, estabilidad o disponibilidad de la plataforma de notificaciones o de la información que en ella se trate.

7. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Las obligaciones contenidas en esta sección aplican únicamente a las Entidades Usuarias que utilicen la Plataforma Casilla Única para practicar notificaciones electrónicas en el marco de procedimientos administrativos regulados por la ley N° 19.880 o por leyes especiales aplicables.

• Notificaciones obligatorias (entidades obligadas a notificar según gradualidad del DFL N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia):

- a) Realizar todas sus notificaciones electrónicas a través de la Plataforma Casilla Única, salvo que la persona se encuentre exceptuada.
- b) Informar a las personas usuarias que la entidad se encuentra habilitada para realizar notificaciones electrónicas a través de Casilla Única, de acuerdo con la gradualidad establecida en el DFL N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- c) Mantener permanentemente disponibles en el expediente administrativo las notificaciones electrónicas emitidas, asegurando el acceso de las personas interesadas a dicho expediente conforme a la ley N° 19.880.
- d) Ser responsables del contenido, oportunidad, destinatario y antecedentes adjuntos de cada notificación.
- e) Gestionar las consultas o solicitudes de atención ciudadana relacionadas con dichas notificaciones.

• Notificaciones voluntarias (entidades que aún no se encuentran obligadas a notificar electrónicamente):

- a) Contar con el consentimiento válido de la persona usuaria, conforme a la ley N° 19.628 y sus modificaciones.
- b) Informar a las personas usuarias que luego de dar su consentimiento válido, las notificaciones electrónicas se considerarán practicadas habiendo transcurrido tres días hábiles administrativos desde su envío a la Casilla Única.

8. DISPONIBILIDAD Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

8.1. Suspensiones programadas

La SGD podrá interrumpir temporalmente la operación de la Plataforma para efectuar mantenciones programadas. Dichas suspensiones serán informadas con al menos 48 horas de antelación a las contrapartes técnicas y a través del sitio web <https://casillaunica.gob.cl>

8.2. Suspensiones no programadas

Asimismo, la SGD se reserva el derecho de interrumpir el servicio de forma no programada, en los siguientes casos:

a. Emergencias: suspensiones originadas por fallas técnicas, cortes de energía o caso fortuito o fuerza mayor.

b. Acción de terceros: suspensiones producto de fallas en la infraestructura cuya causa es la acción de un tercero como, por ejemplo, un ataque informático.

Las suspensiones no programadas serán comunicadas, tan pronto como sea posible, a través del sitio web indicado y/o a la contraparte técnica de la Entidad Usuaria. También estarán disponible en el listado de indisponibilidad de la plataforma, <https://portal.casillaunica.gob.cl/indisponibilidad-plataforma/>

Las Entidades Usuarias aceptan que la SGD no puede garantizar un nivel de disponibilidad específico para la Plataforma de Notificaciones y que pueden existir interrupciones asociadas a emergencias, fallas técnicas o acciones de terceros.

Sin perjuicio de lo anterior, la SGD adoptará todos los esfuerzos razonables, dentro de sus capacidades operativas, para prevenir, mitigar y resolver contingencias de esta naturaleza.

8.3. Otros ajustes relativos al Sistema de Notificaciones

Cualquier otro ajuste o cambio relativo al Sistema de Notificaciones que implemente o realice la SGD, tales como actualizaciones en los parámetros de seguridad u otros de similar naturaleza, que afecte o pueda afectar el funcionamiento de los sistemas integrados de las Entidades Usuarias o los procesos de autenticación de las personas usuarias, será comunicado mediante los canales señalados en los numerales precedentes.

9. INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS APLICABLES

En caso de incumplimiento por parte de la Entidad Usuaria de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, especialmente de aquellas contenidas en la cláusula quinta, la SGD podrá adoptar medidas correctivas orientadas a resguardar la seguridad, integridad y correcta operación de la plataforma, sin afectar la continuidad del servicio.

Asimismo, se considerará incumplimiento la utilización de la plataforma de notificaciones como repositorio, archivo o medio de conservación de documentos, por cuanto su finalidad exclusiva es la emisión y envío de comunicaciones, mensajes y/o notificaciones electrónicas.

Estas medidas podrán consistir en:

- A. Limitación de integraciones o servicios complementarios.
- B. Deshabilitar automatizaciones o flujos indebidos.
- C. Suspensión de credenciales técnicas o accesos indebidos.
- D. Activación de modalidades de funcionamiento restringido.
- E. Toda otra medida correctiva que resulte necesaria para resguardar la seguridad, integridad y continuidad operacional de la plataforma.

En ningún caso se suspenderá la posibilidad de practicar notificaciones electrónicas cuando estas resulten legalmente obligatorias para la Entidad Usuaria, de conformidad con la gradualidad del DFL N° 1, de 2020.

La SGD informará a la contraparte técnica de la Entidad Usuaria las medidas adoptadas y los motivos que las fundamentan, así como las condiciones y acciones requeridas para el restablecimiento de la operación normal.

10. COSTOS

Los costos en que incurran las Entidades Usuarias que emanen o se deriven de la integración, habilitación, implementación o utilización de la Plataforma de Notificaciones, así como del cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, serán de su exclusivo cargo y responsabilidad.

Lo anterior incluye los costos de administración, actualización, reparación y cualquier otra actividad necesaria para mantener la infraestructura tecnológica, sistemas operativos, redes de comunicación y ambientes de integración de la Entidad Usuaria en condiciones óptimas para

garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma de notificaciones. Asimismo, comprende los costos asociados al mantenimiento y compatibilidad de hardware y software, personal y recursos internos, seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos personales.

11. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

La Subsecretaría queda liberada de toda responsabilidad por los daños directos e indirectos, perjuicios previstos e imprevistos de cualquier naturaleza que pueda experimentar la Entidad Usuaría, como consecuencia del mal uso de la plataforma de notificaciones o de la contravención de las obligaciones y responsabilidades establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

En particular, y a modo ejemplar, los daños o perjuicios que se deriven de la emisión de notificaciones, mensajes o comunicaciones serán de exclusiva responsabilidad de la Entidad Usuaría, incluyendo aquellos que tengan su origen en el contenido, la oportunidad, el destinatario, la integridad o los antecedentes adjuntos de dichas comunicaciones, así como en la falta de gestión, tramitación o resolución de las consultas, reclamos o solicitudes de atención ciudadana asociadas a las mismas.

Asimismo, el Ministerio no será responsable por los daños o perjuicios que pueda experimentar la Entidad Usuaría con ocasión de medidas correctivas adoptadas en el marco de incumplimientos por parte de las Entidades Usuarias.

12. MODIFICACIÓN DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

La Subsecretaría se reserva el derecho de modificar, sin expresión de causa y en cualquier momento, los presentes Términos y Condiciones, siendo responsabilidad de las Entidades Usuarias revisarlos periódicamente.

En caso de introducirse modificaciones, éstas serán informadas a través del sitio web de la plataforma de notificaciones <https://casillaunica.gob.cl> con anterioridad a su publicación, salvo en situaciones urgentes o de fuerza mayor. Con todo, las modificaciones entrarán en vigencia una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles desde su publicación en el Diario Oficial.

13. ADECUACIÓN DE ESTÁNDARES

Las Entidades Usuarias que se hubieren integrado a la plataforma de notificaciones durante su período de marcha blanca, aprobado mediante resolución exenta N° 519, de 24 de octubre de 2024, de la Subsecretaría de Hacienda deberán adecuarse íntegramente a los estándares y obligaciones aquí establecidos dentro del plazo de 60 días corridos, contado desde dicha entrada en vigencia.

La SGD podrá prorrogar prudencialmente este plazo para aquellas Entidades Usuarias que acrediten dificultades técnicas u operativas que justifiquen dicha extensión, solicitud que deberá tramitarse mediante la Mesa de Servicios de la Secretaría de Gobierno Digital dentro del mismo plazo señalado.

El incumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula facultará a la SGD para adoptar las medidas correctivas necesarias para resguardar la operación segura y continua de la plataforma de notificaciones, de conformidad con lo establecido en la sección relativa a incumplimientos.”.

2. Déjase sin efecto, la resolución exenta N° 519, de 24 de octubre de 2024, de la Subsecretaría de Hacienda, que aprueba Términos y Condiciones de uso de la Plataforma de Notificaciones durante su periodo de marcha blanca, de conformidad con lo establecido en el artículo segundo transitorio de la ley N° 21.658.

3. Publíquese, la presente resolución exenta en el Diario Oficial y en plataforma digital Wiki Guías, disponible en el enlace electrónico <https://wikiguías.digital.gob.cl>

Anótese, publíquese y archívese.- Marcia Ríos Martínez, Subsecretaría de Hacienda (S).