



**APRUEBA TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA INTEGRACIÓN Y
USO DEL SISTEMA DE CLAVEÚNICA**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 872 /

SANTIAGO, 10 OCT 2023

VISTOS:

La ley N° 18.993, que creó este Ministerio; el Decreto Supremo N° 7, de 1991, que aprueba Reglamento Orgánico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2002, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el 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° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado; el Decreto Supremo N° 4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado; el Decreto Supremo N° 12, de 2022, de este origen, que designa a la Subsecretaria General de la Presidencia; la Resolución N° 7, de 2019, y la Resolución N° 14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República, relativas a la fijación de normas y determinación de montos, sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, según lo establecido en la ley N° 18.993, al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en adelante e indistintamente el "Ministerio" o "MINSEGPRES", le corresponde realizar funciones de coordinación y de asesoría directa al Presidente de la República, al Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y a cada uno de los Ministros, especialmente en materias políticas, jurídicas y administrativas, referentes a las relaciones del Gobierno con el Congreso Nacional, los Partidos Políticos y otras organizaciones sociales e instituciones de la vida nacional, así como propender al logro de una efectiva coordinación programática general de la gestión de Gobierno.
2. Que, según la letra f), del artículo 2°, de la citada ley N° 18.993, corresponderá especialmente al Ministerio Secretaría General de la Presidencia coordinar y asesorar intersectorialmente a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales.
3. Que, en ese sentido, el artículo 9A de la referida ley, dispone que: "A la División de Gobierno Digital le corresponderá proponer al Ministro la estrategia de Gobierno Digital y coordinar su implementación, velando por mantener un enfoque integrado de Gobierno. Además, a la División le corresponderá coordinar, asesorar y apoyar 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".
4. Que, en el marco de lo señalado y en cumplimiento de su función, el Ministerio, a través de su División de Gobierno Digital, administra el mecanismo de autenticación oficial para personas naturales denominado "ClaveÚnica", a fin de que los organismos públicos puedan integrarlo de forma gratuita a sus diversas plataformas electrónicas, páginas web u otros servicios digitales que requieran la autenticación de las personas, para acceder a trámites y servicios del Estado.



5. Que, actualmente, ClaveÚnica es el mecanismo de autenticación para más del 85% de los trámites del sector público, siendo utilizado por más de 14.8 millones de personas, en 1.154 plataformas de más de 295 organismos públicos.

6. Que, además, su uso, integración e implementación permite dar cumplimiento a las disposiciones de la ley N° 21.880, su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y la Norma Técnica de Autenticación, establecida en el Decreto Supremo N° 9, de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

7. Que, en virtud de lo anterior, la División de Gobierno Digital requiere del establecimiento de estándares técnico-normativos para su implementación y continuidad operacional, que regulen sus términos de uso y condiciones de acceso, la captura o recolección de datos en el contexto de su uso y la relación entre la Plataforma y sus usuarios/as.

8. Que, en consecuencia, la presente Resolución Exenta viene en aprobar los Términos y Condiciones para el uso de ClaveÚnica.

9. Que, se ha tenido presente el Memorándum N° 00075, de 2023, del Jefe de la División de Gobierno Digital.

RESUELVO:

1. **APRUÉBANSE** los Términos y Condiciones para la integración y uso del Sistema de ClaveÚnica, cuyo texto es el siguiente:

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA INTEGRACIÓN Y USO DEL SISTEMA DE CLAVEÚNICA

1. ALCANCE DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones determinan el uso del Sistema de ClaveÚnica y las responsabilidades u obligaciones asociadas a él.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIACIONES

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

- A. **Autenticación:** proceso electrónico que valida los datos de identificación de un/a usuario/a para permitirle el acceso a una plataforma electrónica.
- B. **ClaveÚnica:** mecanismo oficial de autenticación que administra el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a través de su División de Gobierno Digital, el cual valida los datos de identificación de personas naturales basado en los estándares OpenID Connect y OAuth 2.0, cuyo factor de autenticación es una contraseña creada y administrada por la persona, vinculada a su rol único nacional (RUN).
- C. **Contraseña:** combinación de caracteres, números, símbolos u otros elementos, de carácter confidencial, utilizado por los usuarios para autenticarse ante las entidades habilitadas a través del Sistema de ClaveÚnica.
- D. **Entidad Usuaría:** entidad que se encuentra integrada al Sistema de ClaveÚnica y lo utiliza como mecanismo oficial de autenticación en sus plataformas electrónicas, páginas web u otros servicios digitales.



- E. **Integración:** proceso de conexión y habilitación al Sistema de ClaveÚnica por parte de una Entidad Usuaria.
- F. **Mecanismo Oficial de Autenticación:** mecanismo de autenticación que cumple con las disposiciones de la Norma Técnica de Autenticación y que cuenta con la validación del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- G. **Ministerio:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- H. **Norma Técnica de Autenticación:** Decreto Supremo N° 9, de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece la norma técnica de autenticación.
- I. **Reglamento:** Decreto Supremo N° 4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado.
- J. **Servicios SaaS:** todos aquellos servicios de software desarrollados por entidades externas a quien hace uso de ellos, suministrados a través de internet, y que permiten acceder y utilizar aplicaciones directamente desde un navegador web, sin necesidad de instalar o mantener el software en su infraestructura.
- K. **Usuario/a:** persona natural titular de cuenta activa de ClaveÚnica, que accede a los servicios digitales disponibles integrados al Sistema de ClaveÚnica.

3. HABILITACIÓN E INTEGRACIÓN A CLAVEÚNICA

La entidad que requiera integrarse por primera vez a ClaveÚnica deberá solicitar dicha integración por medio del trámite "Solicitud de Credenciales de Integración a ClaveÚnica" disponible en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/>.

Aceptada su solicitud, y contando con las correspondientes credenciales de integración, la Entidad Usuaria deberá completar el proceso de integración según lo establecido en la Guía Técnica "[Manual de Integración a ClaveÚnica](#)", disponible también en: <https://claveunica.gob.cl/instituciones>.

Solo el Ministerio y su División de Gobierno Digital proporcionarán los lineamientos técnicos necesarios para la integración, implementación y operación de ClaveÚnica.

En caso de requerir asistencia durante la integración y uso de ClaveÚnica, esta deberá solicitarse por medio de los canales definidos para ello en la página web de ClaveÚnica o a través de la [Mesa de Ayuda de la División de Gobierno Digital](#).

3.1. INTEGRACIÓN A CLAVEÚNICA POR MEDIO DE SERVICIOS SAAS

Las entidades que deseen integrar ClaveÚnica como mecanismo oficial de autenticación en sus plataformas electrónicas, páginas web u otros servicios digitales, que sean alojados, puestos a disposición o contratados a través de servicios SaaS u otras modalidades similares, deberán informar esta situación al Ministerio, a través de su División de Gobierno Digital, con anterioridad al trámite de Solicitud de Credenciales de Integración a ClaveÚnica, para efectos de coordinar dicha integración de forma segura.

Dicha comunicación deberá hacerse por los canales definidos para ello en la página web de ClaveÚnica <https://claveunica.gob.cl/> y el [Manual de Integración](#).

Las Entidades Usuarias, que ya estén integradas al Sistema de ClaveÚnica, pero que deseen integrar este mecanismo oficial de autenticación en plataformas electrónicas, páginas web u otros servicios digitales de su



competencia, que sean alojados, puestos a disposición o contratados a través de servicios SaaS u otras modalidades similares, no podrán realizar dicha integración sin la autorización previa de la contraparte técnica del Ministerio, debiendo comunicar tal circunstancia por los mismos medios señalados en el párrafo anterior.

La Entidad Usuaria, tendrá la obligación de dar aviso inmediato a la contraparte técnica de este Ministerio, respecto del término de contrato con su proveedor de servicios SaaS, a fin de proceder con la deshabilitación del Sistema de ClaveÚnica por este medio y generar una nueva integración, si corresponde.

4. OBLIGACIONES

Las Entidades Usuarias se comprometen a utilizar el sistema de ClaveÚnica de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones y, en especial, se obligan a:

- A. Dar cumplimiento a los presentes Términos y Condiciones para el uso de ClaveÚnica, y difundir los mismos al interior de su organización.
- B. Cumplir con lo establecido en la Norma Técnica de Autenticación y las disposiciones del Reglamento que se refieren a autenticación.
- C. Cumplir con las disposiciones y estándares técnicos, iguales o superiores, a aquellos establecidos en el Decreto N° 1, de 2015, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba Norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la Administración del Estado, cuando corresponda.
- D. Cumplir con las disposiciones contenidas en la ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, en las plataformas electrónicas, páginas web u otros servicios digitales de su administración, en las que utilicen ClaveÚnica como mecanismo de autenticación.
- E. Comunicar y difundir los presentes Términos y Condiciones, y las obligaciones que de ellos deriven, a su proveedor de servicios SaaS cuando cuenten con integraciones a ClaveÚnica por este medio, comunicación que podrá ser directa entre la Entidad Usuaria y la contraparte técnica que mantenga con su proveedor de Servicios SaaS, por medio de las bases de licitación o contrato que con ellos mantengan, o cualquier otro medio que la Entidad considere idóneo.
- F. No utilizar el Sistema de ClaveÚnica para fines maliciosos, como extracción y divulgación de datos personales sin autorización de su titular, la realización de actividades ilegales o el intento de dañar o comprometer la seguridad del sistema y/o de los usuarios del servicio.
- G. No requerir y/o almacenar credenciales ni contraseñas de los/las usuarios/as de ClaveÚnica, ni recomendar a los mismos hacer entrega de tal información a terceros, bajo ninguna circunstancia.
- H. No generar, ni recomendar, automatizaciones de acceso a ClaveÚnica de uno/una o más usuarios/as.
- I. No utilizar el Sistema de ClaveÚnica, para acceder o intentar acceder a cuentas, información o recursos para los cuales no cuentan con la autorización expresa del Ministerio, a través de su División de Gobierno Digital.
- J. No manipular o intentar manipular el Sistema de ClaveÚnica para obtener acceso no autorizado, eludir medidas de seguridad o realizar modificaciones no permitidas en la configuración o funcionamiento del sistema.
- K. Utilizar los dispositivos que sean necesarios para que la información que ingresan y/o que acceden las personas en los sistemas de tramitación electrónica de la institución se realice de forma segura.
- L. No compartir, por sí o por intermedio de sus proveedores de servicios SaaS cuando corresponda, las credenciales de integración a terceros ajenos a la Entidad Usuaria o al proveedor de servicios SaaS, ni permitir, posibilitar o facilitar su obtención por medios fraudulentos por terceros no autorizados.
- M. No obtener ni almacenar de manera fraudulenta las contraseñas de usuarios de ClaveÚnica.
- N. No Recomendar a usuarios de ClaveÚnica compartir información asociada a sus contraseñas con terceros.
- O. No realizar ingeniería inversa, descompilar o intentar desensamblar el software o los componentes del Sistema de ClaveÚnica, con el propósito de obtener información confidencial o aprovechar potenciales vulnerabilidades.
- P. Dar aviso inmediatamente al Ministerio, en caso de sospecha o identificación de incidentes de seguridad, como cualquier tipo de automatización, accesos no autorizados a contraseñas y credenciales de los/las usuarios/as de ClaveÚnica, entre otros.



- Q. Cooperar con el Ministerio proporcionando información necesaria, para llevar a cabo procesos de auditoría e identificación de brechas de seguridad.
- R. Conservar, actualizar, reparar y realizar cualquier otra actividad necesaria para mantener su infraestructura y sistemas operativos en condiciones óptimas para garantizar la correcta integración y funcionamiento de ClaveÚnica.
- S. No distribuir, sublicenciar o transferir el Sistema de ClaveÚnica por medio de su integración a terceros.
- T. No infringir los derechos de propiedad intelectual del Ministerio, como la reproducción, modificación o distribución no autorizada del software o los componentes del Sistema de ClaveÚnica.

4.1. ADECUACIÓN DE ESTÁNDARES

Para continuar usando ClaveÚnica como Mecanismo Oficial de Autenticación, las Entidades Usuarias que se encuentren integradas al Sistema de ClaveÚnica de forma previa a la dictación de estos Términos y Condiciones, tendrán un plazo de 90 días corridos desde su entrada en vigencia, para adecuarse a:

- A. Los estándares relacionados a la imagen de ClaveÚnica, como marca registrada a nombre del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, tales como botón de acceso, *login*, logo y cualquier otro que provea la División de Gobierno Digital.
- B. Los estándares y protocolos definidos para los mecanismos de autenticación oficiales en la Norma Técnica de Autenticación.

Cumpliendo con los literales A y B, las Entidades Usuarias deberán solicitar a la División de Gobierno Digital la certificación de su integración existente.

El plazo de 90 días contemplado en este numeral podrá ser prudencialmente extendido por la División de Gobierno Digital, para aquellas Entidades Usuarias que cuenten con dificultades o impedimentos operativos suficientes, y que justifiquen tales circunstancias, dentro del mismo plazo, por medio de los canales definidos para ello en la página web de ClaveÚnica <https://claveunica.gob.cl/>. La justificación será evaluada prudencialmente.

4.2. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de las disposiciones descritas en la presente cláusula facultará al Ministerio a suspender el servicio de ClaveÚnica.

5. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

El Ministerio queda liberado de toda responsabilidad por los daños directos e indirectos, perjuicios previstos e imprevistos de cualquier naturaleza que pueda experimentar la Entidad Usuaria, como consecuencia directa del mal uso del Sistema de ClaveÚnica o de la contravención de las obligaciones y responsabilidades establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

Tampoco será responsable de los daños y/o perjuicios a la Entidad Usuaria producto de la suspensión de servicio por incumplimiento.

6. DISPONIBILIDAD Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La División de Gobierno Digital se reserva el derecho de interrumpir temporalmente la operación del servicio de ClaveÚnica de forma programada, producto de la necesidad de mantención preventiva o por trabajos de mejoramiento de su infraestructura y conexiones.

Estas suspensiones serán informadas previa y oportunamente por medio de la página web de ClaveÚnica, con al menos 48 horas de antelación a la interrupción del servicio, y se informará de los alcances más importantes de la misma como, por ejemplo, horas de inicio y término.



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

- **Emergencias:** aquellos casos en que la suspensión se origine producto de fallas técnicas, cortes de energía, caso fortuito o fuerza mayor.
- **Acción de terceros:** aquellas suspensiones producidas por fallas en la infraestructura cuya causa es la acción de un tercero como, por ejemplo, un ataque informático.

Las suspensiones no programadas o imprevistas serán comunicadas por medio de la página web de ClaveÚnica y/o a la contraparte técnica de la Entidad Usuaria.

Las Entidades Usuarias aceptan que el Ministerio, a través de su División de Gobierno Digital, no puede asegurar un porcentaje determinado de disponibilidad del servicio de ClaveÚnica, declarando estar en conocimiento de aquello y de la necesidad de interrumpir temporalmente el servicio por dificultades técnicas ocasionadas por emergencias o acción de terceros.

Con todo, y sin perjuicio de las obligaciones establecidas para las Entidades Usuarias, será responsabilidad del Ministerio y su División de Gobierno Digital realizar todos los esfuerzos razonables, dentro de sus capacidades operativas, que sean necesarios para evitar contingencias de esta naturaleza.

7. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD USUARIA

En caso de incumplimiento por parte de la Entidad Usuaria de cualquiera de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, el Ministerio se reserva el derecho de suspender los servicios del Sistema de ClaveÚnica sin previo aviso.

En los casos que las Entidades Usuarias cuenten con integraciones a ClaveÚnica por medio de Servicios SaaS u otra modalidad similar, tanto ellas como sus proveedores de tales servicios serán responsable de las infracciones a los presentes Términos y Condiciones que los proveedores de Servicios SaaS cometan. En caso de detección o sospecha de infracción por parte del proveedor de servicios de la Entidad Usuaria, el Ministerio también se reserva el derecho de suspender los servicios del Sistema de ClaveÚnica sin previo aviso.

El Ministerio notificará por correo electrónico a la contraparte técnica, las razones de la suspensión y la causal de incumplimiento. Dicha suspensión no eximirá a la Entidad Usuaria de las demás obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

El Ministerio determinará las condiciones de reanudación del servicio prudencialmente.

8. COSTOS

Los costos en que incurran las Entidades Usuarias, que emanen o se deriven de la integración, implementación de procedimientos o de utilización del Sistema ClaveÚnica, o de cualquier otra causa vinculada a los presentes Términos y Condiciones serán de su exclusivo cargo y responsabilidad.

Lo anterior incluye los gastos relacionados con la administración, actualización, reparación o cualquier otra actividad necesaria para mantener su infraestructura y sistemas operativos en condiciones óptimas para garantizar la correcta integración y funcionamiento de ClaveÚnica, tales como mantenimiento y compatibilidad de hardware y software, aquellos relacionados con su personal y recursos internos, la seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la vida privada, así como cualquier otro que se derive de las obligaciones y disposiciones de los presentes Términos y Condiciones.



9. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL SISTEMA DE CLAVEÚNICA

El Sistema de ClaveÚnica como mecanismo de autenticación y todo componente técnico que permita la habilitación, integración y continuidad operacional del Sistema ClaveÚnica son de carácter confidencial y de propiedad del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Las Entidades Usuarias accederán únicamente a la información técnica esencial para el funcionamiento del servicio.

ClaveÚnica es una marca registrada a nombre del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Cualquier uso de ella fuera del alcance de los presentes Términos y Condiciones, se encuentra expresamente prohibido.

10. CONTRAPARTES TÉCNICAS Y COMUNICACIONES

La Entidad Usuaria que se integre al Sistema de ClaveÚnica, deberá designar e informar a la División de Gobierno Digital, acerca de su contraparte técnica, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Guía Técnica "[Manual de Integración a ClaveÚnica](#)".

Para todos los efectos, cualquier comunicación formal dirigida al Ministerio en el contexto de los presentes Términos y Condiciones, deberá realizarse por la Entidad Usuaria a los canales establecidos en la página web de ClaveÚnica <https://claveunica.gob.cl>, o a través de la de la [Mesa de Ayuda de la División de Gobierno Digital](#), cuando los demás canales establecidos no se encuentren disponibles o requieran asistencia respecto de ellos.

11. MODIFICACIÓN DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

La División de Gobierno Digital se reserva el derecho de modificación, sin expresión de causa, de los presentes Términos y Condiciones, pudiendo hacer uso de dicha facultad en cualquier momento y sin previo aviso. Es, por tanto, responsabilidad de las Entidades Usuarias revisarlos periódicamente, sin perjuicio que en caso de existir modificaciones se dará pertinente aviso de ellas a través de la página web de ClaveÚnica <https://claveunica.gob.cl>. Este será siempre previo a la publicación de los Términos y Condiciones modificados, salvo en situaciones urgentes o de fuerza mayor, como en aquellas que tengan por objeto prevenir o solucionar abusos continuados o incidentes de seguridad.

Con todo, las modificaciones señaladas, entrarán en vigencia una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles desde su publicación en el sitio web.

2. **PUBLÍQUESE** el presente acto administrativo el sitio web de la plataforma ClaveÚnica, <https://claveunica.gob.cl/>.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



MACARENA LOBOS PALACIOS
Subsecretaria General de la Presidencia


RSA/NRV/JIL/CAM

DISTRIBUCIÓN:

1. MINSEGPRES (Gabinete Subsecretaria)
-Unidad de Fiscalía Interna)
2. MINSEGPRES (División de Gobierno Digital)
3. MINSEGPRES (Oficina de Partes)

