

INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL

2018 - 2022

DIRECTIVA DE IMPLEMENTACIÓN ClaveÚnica

La llave para todos los servicios del Estado

Versión 01 | 2019

ÍNDICE

I. Introducción	3
II. ¿Qué es ClaveÚnica?	4
III. ¿Cuáles son sus beneficios?	5
IV. ¿Cuál es el proceso de obtención?	6
V. ¿Cuál es el proceso de instalación?	9
VI. ¿Cuándo implementar la ClaveÚnica?	12
VII. ¿Cómo planificar la migración?	13

I. INTRODUCCIÓN

La siguiente directiva explica el producto ClaveÚnica de forma integral, desde múltiples dimensiones, con el objetivo de fijar una estrategia de despliegue que considere las condiciones habilitantes para su implementación y con esto cumplir con el Instructivo Presidencial de Transformación Digital del Estado, estableciendo las bases para el desarrollo del Modelo de Identidad Digital para los chilenos y extranjeros residentes en el país.

Durante los últimos años la cantidad de plataformas electrónicas que las instituciones públicas han puesto a disposición de la ciudadanía con el fin de facilitar trámites por medios digitales ha aumentado considerablemente. Muchas de estas plataformas requieren que el ciudadano posea una cuenta de usuario para autenticarse y acreditar su identidad antes de acceder al trámite que desea realizar, sin embargo esta situación conduce a que el ciudadano tenga que administrar múltiples contraseñas, volviéndose una situación difícil de mantener en el tiempo.

Actualmente existen más de mil trámites que cuentan con algún tipo de autenticación, de ellos sólo el 31% utiliza ClaveÚnica.

Para impulsar el uso de medios electrónicos existentes en el Estado y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, el Instructivo Presidencial establece que los servicios públicos en sus plataformas digitales de trámites o servicios sólo podrán utilizar la ClaveÚnica como instrumento de identificación digital para las personas naturales, reemplazando cualquier otro sistema de autenticación propio del respectivo organismo.

Para que los servicios públicos puedan adaptarse a este cambio, se establecerá una gradualidad en función de la compatibilidad de las tecnologías disponibles y

de otras consideraciones relativas a la propia gestión del cambio. Dicha gradualidad en la implementación de ClaveÚnica no podrá extenderse más allá del año 2020 en todos los servicios públicos del país.

Con el objeto de brindar ayuda y guiar en este proceso, la División de Gobierno Digital (DGD) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) pone a disposición esta directiva de implementación para el uso de la ClaveÚnica.

II. ¿QUÉ ES CLAVEÚNICA?

ClaveÚnica es un mecanismo de identificación digital que permite a los ciudadanos acceder a todos los servicios del Estado a través de una sola contraseña y es la base para construir el Modelo de Identidad Digital en Chile.

La ClaveÚnica fue lanzada el año 2011 y es operada en conjunto por el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) y la División de Gobierno Digital (DGD) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Actualmente cuenta con más de cuatro millones y medio de usuarios activos y es utilizada por 166 instituciones para más de 360 trámites diferentes, generando sobre 200 mil transacciones a la fecha.

Este servicio utiliza como medio de autenticación el estándar OpenID Connect (OIDC), basado en OAuth 2.0, la misma tecnología utilizada por Google, Facebook, Twitter y otras plataformas de uso masivo, que dentro de sus principales características permite gestionar los datos de un usuario a través de diferentes sitios de manera confiable y segura, facilitando a los ciudadanos el acceso y asegurando un control sobre sus datos personales.

III. ¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS?

Para las los ciudadanos:

1. **Ahorro en tiempo**, ya que con un mismo usuario y contraseña podrán ingresar a todas las plataformas de trámites en instituciones del Estado.
2. **Mejor experiencia con los servicios que ofrece el Estado** al simplificar y estandarizar el acceso a los trámites mediante un sola “puerta de entrada”.
3. **Facilidad para acceder a todos los servicios del Estado** desde cualquier lugar y en cualquier momento, evitando así el “peregrinaje” por las instituciones.
4. **Mejora la seguridad de la identificación personal** al utilizar una tecnología basada en un estándar abierto, que otorga confianza y simplicidad.

Para los órganos e instituciones del Estado:

5. **Mejora la percepción del Estado** en materia de experiencia usuaria.
6. **Agiliza el proceso de tramitación electrónica**, incentivando su uso.
7. **Agiliza la operación** al externalizar la gestión de usuarios y contraseñas.
8. **Facilita el proceso de certificación de identidad** de un ciudadano en cada plataforma.

En suma, ClaveÚnica es una herramienta que permite agilizar la interacción del ciudadano con el Estado, facilitando la entrega de sus servicios y beneficios.

IV. ¿CUÁL ES EL PROCESO DE OBTENCIÓN?

El siguiente esquema muestra los *viajes del usuario*, que grafican las distintas formas en las que una persona puede obtener su ClaveÚnica.

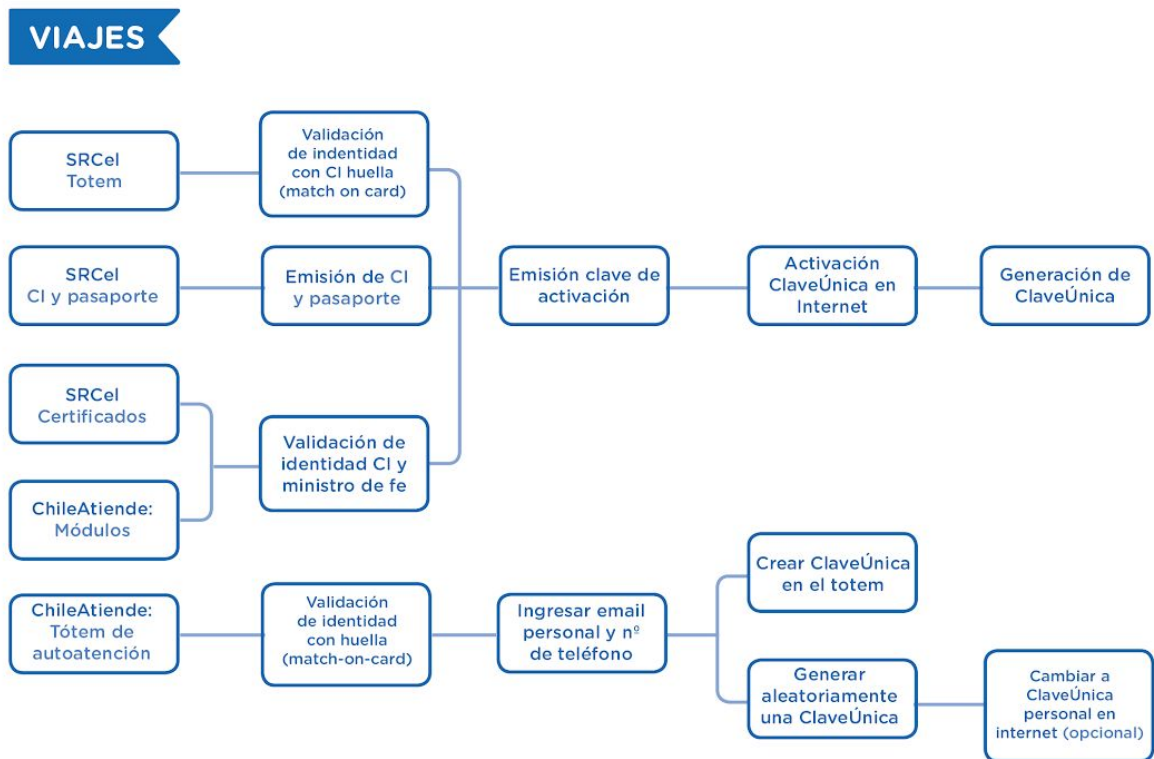


Fig. 1. Viajes de usuario para obtener ClaveÚnica actualmente. Fuente: Elaboración propia

Estos *viajes de usuario* permiten tener una idea general de cada forma de obtención y éstas, a su vez, pueden agruparse en tres vías:

A. VÍA PRESENCIAL, EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN (SRCeI) O EN LAS SUCURSALES DE CHILEATIENDE (ChA)

En este caso el funcionario público que realiza la atención actúa como ministro de fe, comprobando la identidad de la persona en el lugar y enrolando sus datos en el sistema. Una vez terminado este proceso, el funcionario entregará un comprobante impreso con un Código de Activación que la persona deberá utilizar para continuar el proceso posteriormente.

Para activar su ClaveÚnica, la persona deberá ingresar el código entregado en la dirección <https://claveunica.gob.cl/activar> y luego registrar su correo electrónico personal, número de teléfono celular y definir la contraseña que finalmente será su ClaveÚnica.

B. VÍA PRESENCIAL, AL OBTENER O RENOVAR LA CÉDULA DE IDENTIDAD EN LAS OFICINAS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN (SRCeI)

En este caso el funcionario que realiza la atención - y que a su vez cumple el rol de ministro de fe - consulta a la persona si ya cuenta con ClaveÚnica y en caso que no tenga, le entregará su Código de Activación de inmediato, de manera que pueda completar el proceso tal como se indicó anteriormente.

C. VÍA MÓDULOS DE AUTOSERVICIO O TÓTEM

Las personas también pueden obtener su ClaveÚnica utilizando la red de módulos de autoservicio o *tótems* distribuidos en distintas reparticiones públicas

del país, ya que de acuerdo al Servicio de Registro Civil e Identificación, éstos cumplen el rol de ministros de fe válidos al comprobar la identidad de la persona a través de sus datos biométricos (huella dactilar).

En el caso de los módulos del Servicio de Registro Civil e Identificación, llamados *Civil Digital*, la persona comprueba su identidad a través de su RUT y huella dactilar obteniendo su Código de Activación impreso.

En los módulos de autoservicio de ChileAtiende el proceso es distinto, ya que éstos permiten obtener la ClaveÚnica activada en un solo paso. La persona se identifica con su cédula y huella dactilar, luego ingresa su correo electrónico personal y número de teléfono celular. Una vez hecho esto finaliza el proceso eligiendo entre generar una ClaveÚnica aleatoria y enviarla a su correo o a su celular vía mensaje de texto, o bien escribirla directamente en la pantalla táctil.

V. ¿CUÁL ES EL PROCESO DE INSTALACIÓN?

Para integrar el servicio, las instituciones deberán completar un formulario de solicitud en la [sección institucional](#) del portal de ClaveÚnica.

En el formulario se debe indicar la institución solicitante, el contacto técnico y administrativo, una descripción del servicio y la URI de redirección. Luego se entrega al instante los *Client ID* y *Secret ID* para testing y producción (éstos últimos se habilitan cuando la integración esté completa y validada por la DGD)

La información sobre la integración se encuentra en la [Guía Técnica](#), donde se destaca la importancia del token antifalsificación y los controles de seguridad para el correcto funcionamiento de los componentes en un ambiente productivo.

A. ¿QUÉ ES LA URI?

Es el Identificador de Recursos Uniforme, una cadena de caracteres que identifica los recursos de una red de forma precisa, proviene del inglés Uniform Resource Identifier y a diferencia de una URL o Localizador de Recursos Uniforme, ésta hace referencia a recursos que pueden variar en el tiempo.

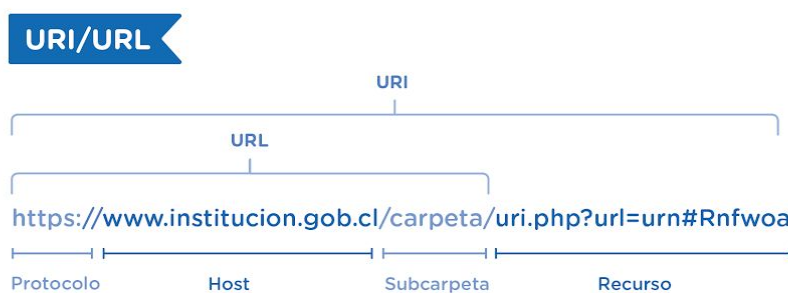


Fig. 2. Diferencia entre URI y URL. Fuente: Elaboración propia.

B. ¿QUÉ ES UN TOKEN DE SEGURIDAD?

Un token de seguridad anti falsificación sirve para prevenir ataques de suplantación de identidad, entregando un nivel de seguridad y confianza al validar que la persona poseedora del token es efectivamente quien dice ser.

El token siempre contiene su información encriptada. Por otra parte, los datos originales como el RUT, la ClaveÚnica, los códigos de acceso y de autorización del ciudadano se almacenan en la nube, en un ambiente restringido y seguro.

Cuando una persona desee ingresar al sitio de una institución con su ClaveÚnica, sus credenciales viajarán cifradas en el token, el cual será recibido por el sitio de la institución y enviado a su vez a un servidor de autorización, éste último verificará que sea válido y autorizará su acceso según corresponda.

A continuación se muestra el proceso de autenticación por token de ClaveÚnica.

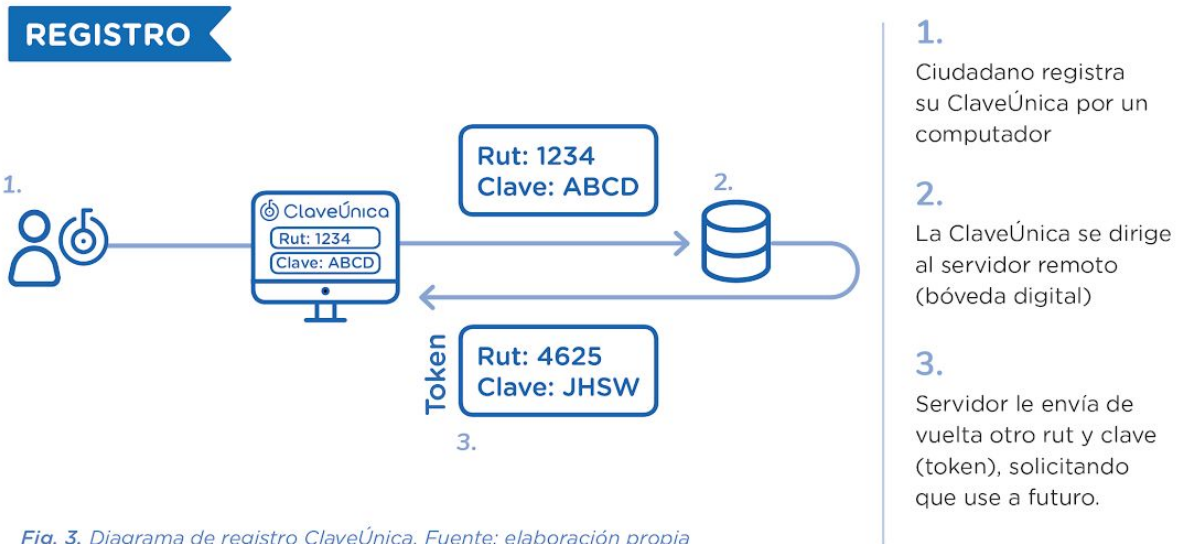


Fig. 3. Diagrama de registro ClaveÚnica. Fuente: elaboración propia

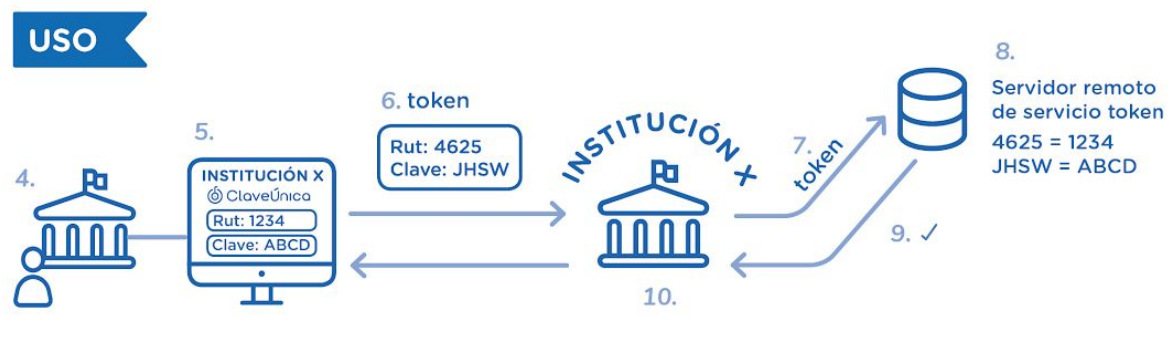


Fig. 4. Diagrama de autenticación de ClaveÚnica. Fuente: Elaboración propia

VI. ¿CUÁNDO IMPLEMENTARLA?

Lo indica el Instructivo Presidencial de Transformación Digital del Estado en su capítulo II, numeral 1, letra b:

“Los servicios públicos en sus plataformas digitales de trámites o servicios sólo podrán utilizar la ClaveÚnica como instrumento de identificación digital para las personas naturales, reemplazando cualquier otro sistema de autenticación propio del respectivo órgano de la Administración”.

En esencia, el sistema de autenticación ClaveÚnica se debe implementar en todas las plataformas digitales de trámites o servicios que requieran que las personas naturales se identifiquen para acceder. Si una institución posee trámites digitales y por su naturaleza estos no utilizan autenticación, no será necesario implementar el servicio ClaveÚnica, sin embargo deberá ser implementado si algún trámite lo requiere en el futuro.

VII. ¿CÓMO PLANIFICAR LA MIGRACIÓN?

El Instructivo Presidencial menciona en el capítulo II, numeral 1, letra c:

“Para que los servicios públicos puedan adaptarse a este cambio, se establecerá una gradualidad respecto de cada uno de ellos, dependiendo de la compatibilidad de las tecnologías disponibles, así como de otras consideraciones relativas a gestión del cambio desde la dictación de este instructivo. Dicha gradualidad no podrá extenderse más allá del año 2020 para la total implementación de ClaveÚnica en todos los servicios públicos”.

Finalmente, existen algunas interrogantes comunes sobre del proceso de adopción de ClaveÚnica las cuales se responden a continuación:

A. ¿SE PUEDEN USAR DOS FORMAS DE AUTENTICACIÓN EN PARALELO?

Sí, se pueden mantener ambos sistemas en paralelo. Sin embargo es importante gestionar el cambio y comunicar oportunamente a los usuarios, clarificando las etapas y plazos en la migración al sistema de identificación con ClaveÚnica.

B. ¿CON CUÁNTA ANTICIPACIÓN DEBE INFORMAR DE LA MIGRACIÓN?

Una vez que se decida utilizar la autenticación con ClaveÚnica, se deben solicitar los datos de integración con el formulario de [solicitud de activación](#). Una vez hecha la solicitud, se enviarán los datos técnicos de inmediato y dispondrá de una semana para hacer las pruebas respectivas. Dentro de este período la DGD estará disponible para cualquier duda o consulta técnica y una vez terminado el plazo deberá pasar al ambiente productivo su integración con ClaveÚnica.

C. ¿DÓNDE SE PUEDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN TÉCNICA PARA IMPLEMENTAR LA INTEGRACIÓN?

Para más detalles sobre cómo implementar ClaveÚnica puede revisar nuestra [Guía Técnica](#), donde se detalla paso a paso la implementación de ClaveÚnica, o visitar a nuestro repositorio [Kit de implementación](#), donde encontrará ejemplos desarrollados en distintos lenguajes de programación, como PHP, Java, .NET, entre otros.