MUNICIPALIDAD OSORNO
contigo siempre

GUÍA PARA LA COMUNIDAD

Guía Ciudadana Digital

Internet, seguridad digital, Clave Única y trámites municipales en línea

— contigo siempre —

MUNICIPALIDAD DE OSORNO · Departamento de Informática · 2026

06.11.2026

Índice

1	Presentación	3
2	Internet y su Uso Responsable	4
3	Uso del Correo Electrónico	6
4	Clave Única — Su Identidad Digital ante el Estado	8
5	Seguridad Informática Básica	10
6	Protección de Datos Personales	13
7	Canales Digitales de la Municipalidad de Osorno	18

01 Presentación

La presente guía tiene por objetivo orientar y entregar a los vecinos de Osorno material para el uso seguro y responsable de las herramientas digitales disponibles para realizar trámites, tener acceder a información y comunicarse con organismos del Estado.

El acceso a internet y a los servicios en línea representa una oportunidad concreta para simplificar la vida cotidiana. Sin embargo, también exige conocer ciertas precauciones básicas que permitan proteger la información personal y evitar inconveniente como fraudes, suplantación de identidad o perdida de datos personales relevantes.

En los siguientes apartados se explicarán temas como Internet y uso responsable, Uso de Correos personales, utilización de clave única para tramites del estado, seguridad de la información, protección de datos personales y plataformas de trámites municipales.

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.

02 Internet y su uso responsable.

¿Qué es internet?

Internet es una red de comunicación global que permite a las personas acceder a información, comunicarse, realizar trámites y utilizar servicios desde un computador, un teléfono celular o una tablet.

En la actualidad, internet forma parte de la vida diaria de millones de personas. A través de él es posible realizar actividades como las siguientes:

- ✓ **Comunicarse con familiares y amigos** a través de aplicaciones como WhatsApp, incluyendo videollamadas con personas que están lejos.
- ✓ **Ver videos y entretenimiento** en plataformas como YouTube: contenido educativo, noticias, música y más.
- ✓ **Comprar y vender productos** en espacios digitales como Marketplace de Facebook.
- ✓ **Acceder a noticias** de medios locales, nacionales e internacionales en tiempo real.
- ✓ **Realizar trámites del Estado** sin desplazarse: pagar permisos, consultar beneficios o revisar información tributaria.

96% de los hogares en Chile cuenta con acceso a internet fijo o móvil, según la Subtel (2025).

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.

¿Cómo identificar un sitio web oficial?

Antes de ingresar datos personales en un sitio web, es necesario verificar que dicho sitio sea legítimo. Para ello, se recomienda observar lo siguiente:

- ✓ **Dirección web (URL):** los sitios del Estado usan la extensión .cl o .gob.cl. Ejemplo: www.municipalidadosorno.cl o www.sii.cl.
- ✓ **Candado de seguridad:** debe aparecer un candado cerrado en la barra de direcciones (conexión HTTPS).
- ✓ **Ortografía de la dirección:** los sitios falsos imitan a los oficiales con pequeñas variaciones. Ej.: municipalidadozorno.cl.

> **Si tiene dudas, no ingrese sus datos**
> Comuníquese directamente con la institución por teléfono o preséntese en sus dependencias.

Buenas prácticas al navegar en internet

- ✓ No utilice redes Wi-Fi públicas (cafés, plazas, centros comerciales) para trámites con contraseñas o datos personales.
- ✓ No comparta sus contraseñas con terceros, ni las anote en lugares visibles.
- ✓ Cierre su sesión al terminar de usar un servicio en línea, especialmente en equipos compartidos.
- ✓ Mantenga actualizado el sistema operativo de su celular o computador.

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.

03 Uso del Correo Electrónico

¿Qué es el correo electrónico?

El correo electrónico es un servicio de mensajería digital que permite enviar y recibir mensajes, documentos y archivos a través de internet. Funciona de manera similar a una carta, pero de forma inmediata y sin costo.

Proveedores comunes de correo electrónico gratuito incluyen Gmail (de Google), Outlook (de Microsoft) y Yahoo Mail. Para utilizarlos, es necesario crear una cuenta con un nombre de usuario y una contraseña.

El correo electrónico tiene múltiples usos en la vida cotidiana, por ejemplo:

- ✓ **Recibir notificaciones y comprobantes** de trámites en línea, como el pago de un permiso de circulación.
- ✓ **Comunicarse con instituciones** como el municipio, el SII o Fonasa cuando requieren contacto escrito formal.
- ✓ **Registrarse en plataformas digitales** que suelen solicitar un correo como medio de verificación.
- ✓ **Enviar y recibir documentos,** como contratos, boletas o certificados, sin necesidad de imprimirlos.

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.

¿Cómo reconocer un correo sospechoso?

Los delincuentes utilizan el correo electrónico para engañar a las personas y obtener sus datos personales o contraseñas. Este tipo de fraude se denomina phishing y se aborda en detalle en la Sección 5 de esta guía.

Algunas señales de alerta en un correo electrónico son las siguientes:

- ✓ Le solicitan ingresar su contraseña, RUT, datos bancarios o Clave Única con urgencia.
- ✓ El remitente usa una dirección con errores ortográficos o dominios desconocidos (ej.: @municipalidad-osorno-cl.net).
- ✓ El mensaje contiene amenazas como “su cuenta será bloqueada” o “tiene una deuda pendiente”.
- ✓ Incluye un enlace o archivo adjunto que no solicitó.

¿Qué hacer si recibe un correo sospechoso?

- ✓ No haga clic en ningún enlace ni descargue archivos adjuntos.
- ✓ No responda el mensaje.
- ✓ Elimine el correo de su bandeja de entrada.
- ✓ Si simula ser de una institución del Estado, repórtelo por sus canales oficiales.

Recuerde siempre

Ninguna institución pública chilena le solicitará su Clave Única, contraseñas ni datos bancarios a través de un correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica.

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.

04 Clave Única —Identidad Digital ante el Estado

¿Qué es la Clave Única?

La **ClaveÚnica** es tu identidad digital personal y segura del Estado de Chile que te permite acceder en línea a cientos de trámites, servicios y beneficios públicos sin moverte de casa. Con ella es posible realizar trámites en línea sin presentarse de forma presencial ante cada institución.

Entre los servicios que se pueden realizar utilizando la Clave Única se encuentran, por ejemplo:

- ✓ Postular a bonos y beneficios sociales como el Bono Invierno o subsidios habitacionales.
- ✓ Consultar y realizar declaraciones en el Servicio de Impuestos Internos (SII), como la Operación Renta.
- ✓ Solicitar certificados en el Registro Civil, como el de nacimiento o de antecedentes.
- ✓ Revisar su ficha de salud en Fonasa o el estado de su ISAPRE.
- ✓ Firmar documentos oficiales en línea y realizar trámites municipales que lo requieran.

¿Cómo obtener o recuperar la Clave Única?

Puede obtenerse o recuperarse en las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, presentando su cédula de identidad vigente. También es posible gestionarla en línea en claveunica.gob.cl, , a través de una videoconferencia siempre que cuente con los datos necesarios para verificar su identidad.

Recomendaciones de seguridad para la Clave Única

La Clave Única es equivalente a su firma personal ante el Estado. Su mal uso o filtración puede tener consecuencias graves, incluyendo la suplantación de identidad y la postulación fraudulenta a beneficios. Por ello, se recomienda:

- ✓ **No compartir la Clave Única** con nadie, incluidos familiares o personas que digan ser del gobierno.
- ✓ **No ingresarla en sitios no oficiales.** El sitio correcto siempre termina en .gob.cl.
- ✓**Cambiarla periódicamente,** especialmente si sospecha que fue comprometida.
- ✓ **No anotarla** en papel, mensajes de texto ni correos electrónicos.

Si sospecha que su Clave Única fue utilizada sin su autorización, comuníquese de inmediato con el Registro Civil o con la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI): ***www.anci.gob.cl.***

05 Seguridad Informática Básica

El uso creciente de internet ha traído consigo una serie de amenazas digitales que afectan tanto a personas como a instituciones. Conocer estas amenazas es el primer paso para protegerse de ellas. A continuación, se describen las más comunes en el contexto chileno.

Phishing

El phishing es un tipo de engaño en el que un delincuente suplanta la identidad de una institución de confianza (como un banco, el SII, Fonasa o una municipalidad) para obtener datos personales, contraseñas o información bancaria. El contacto se realiza generalmente a través de:

- ✓ **Correo electrónico falso** que imita la apariencia de una institución real.
- ✓ **Mensaje de texto (SMS),** modalidad conocida como smishing.
- ✓ **Llamada telefónica,** modalidad conocida como vishing.

El mensaje suele generar urgencia o alarma: “su cuenta ha sido bloqueada”, “tiene una deuda pendiente”, “ganó un premio”. El objetivo es que la persona actúe rápidamente sin verificar la información.

Cómo protegerse del phishing:

- ✓ Desconfíe de mensajes urgentes o alarmas no solicitadas.
- ✓ No haga clic en enlaces de correo, SMS o WhatsApp sin verificar el remitente.
- ✓ Comuníquese con la institución por su número oficial si recibe un mensaje de este tipo.
- ✓ Ninguna institución del Estado le solicitará su Clave Única o datos bancarios por estos medios.

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.

Malware

El término malware designa cualquier programa diseñado para dañar, infiltrarse o robar información de un dispositivo sin el consentimiento de su propietario. Tipos más comunes:

- ✓ **Virus:** se copia a sí mismo e infecta otros archivos del dispositivo.
- ✓ **Ransomware:** bloquea el acceso a los archivos y exige un pago para restaurarlos.
- ✓ **Adware:** muestra publicidad no deseada y puede redirigir a sitios fraudulentos.
- ✓ **Spyware:** registra de forma oculta las actividades del usuario, incluidas sus contraseñas.

Cómo protegerse del malware:

- ✓ No descargue programas desde sitios que no sean oficiales o de confianza.
- ✓ No abra archivos adjuntos de remitentes desconocidos.
- ✓ Mantenga actualizado el sistema operativo de su dispositivo.
- ✓ Utilice un programa antivirus, preferentemente en su computador.
- ✓ Realice copias de respaldo periódicas de sus documentos importantes.

Otras amenazas frecuentes

- ✓ **Sitios web falsos:** imitan el diseño de sitios oficiales para capturar datos personales.
- ✓ **Estafas en redes sociales:** ofertas de trabajo, premios o ventas falsas en Facebook, Instagram o WhatsApp.
- ✓ **Suplantación de identidad:** uso de datos personales de otra persona para cometer delitos en su nombre.

Recuerde siempre

Ninguna institución pública chilena le solicitará su Clave Única, contraseñas ni datos bancarios a través de un correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica.

Recomendaciones de Seguridad Digital para Ciudadanos

1. Utilice contraseñas distintas para cada servicio en línea y evite que sean fáciles de adivinar.
2. No comparta su Clave Única con nadie, bajo ninguna circunstancia.
3. Verifique siempre la dirección del sitio web antes de ingresar sus datos.
4. No haga clic en enlaces enviados por correo, SMS o mensajes de WhatsApp sin verificar su origen.
5. Mantenga actualizado el sistema operativo y las aplicaciones de su celular o computador.
6. Desconfíe de mensajes que generen urgencia, amenazas o promesas de premios.
7. No utilice redes Wi-Fi públicas para realizar trámites o ingresar contraseñas.
8. Cierre su sesión al terminar de usar servicios en línea, especialmente en equipos compartidos.
9. Si sospecha que fue víctima de un fraude digital, repórtelo a la institución involucrada y a la ANCI en www.anci.gob.cl.
10. Informe a sus familiares y cercanos sobre estas precauciones, especialmente a adultos mayores.

06 Protección de Datos Personales

En Chile, la **Ley N° 21.719** sobre protección y tratamiento de datos personales entra en vigencia **15 de octubre de 2027** para dar tiempo a la implementación institucional.

- **Agencia de Protección de Datos Personales (APDP):**
- **Derechos reforzados:** Otorga a las personas mayores derechos sobre su información (*acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo*) y exige **consentimiento explícito e informado**.
- **Obligaciones para organizaciones:** Afecta tanto al sector público como privado (empresas, fundaciones, colegios y universidades), obligándolas a demostrar cumplimiento, mantener políticas públicas de tratamiento y aplicar altos estándares de seguridad.

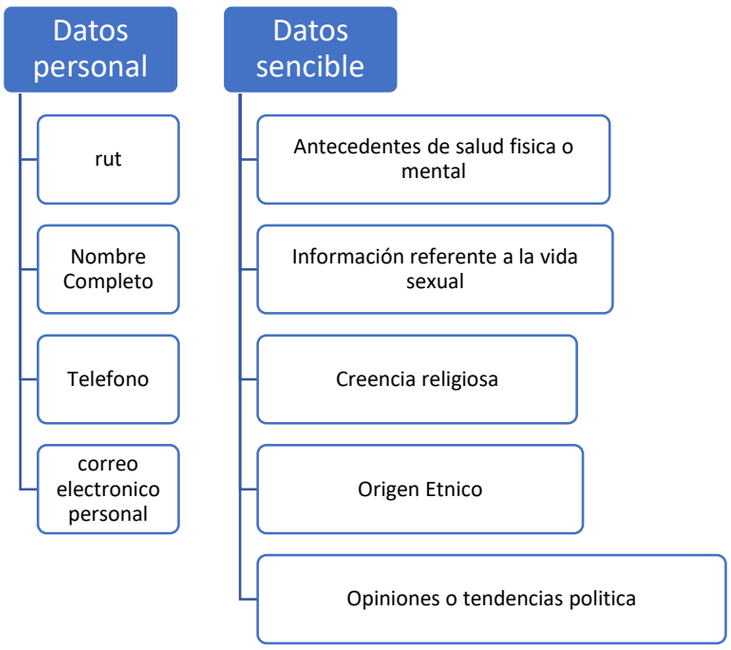
¿Qué es un dato personal?

Es información relativa a una persona natural identificada o identificable.

- Un dato no deja de ser personal por encontrarse publicado en internet o por estar incorporado a un documento público.

- La posibilidad de identificar a alguien puede resultar de la combinación de varios antecedentes.

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.



Los datos sensibles son aquellos datos personales que se refieren a la esfera más íntima de la persona o cuya utilización indebida pueda generar discriminación o un riesgo significativo para sus derechos y libertades.

CONSENTIMIENTO

- **CONSENTIMIENTO:** El consentimiento del titular debe ser **libre, informado y específico** en cuanto a su finalidad o finalidades. El consentimiento debe **manifestarse**, además, en forma previa y de manera inequívoca, mediante una declaración verbal, escrita o expresada a través de un medio electrónico equivalente, o mediante un acto afirmativo que dé cuenta con claridad de la voluntad del titular.

- El titular puede **revocar** el consentimiento otorgado en cualquier momento y **sin expresión de causa**, utilizando medios similares o equivalentes a los empleados para su otorgamiento. La revocación del consentimiento no tendrá efectos retroactivos.

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.

- Para los efectos de poder comunicar o ceder datos personales a personas o entidades privadas, los organismos públicos deberán contar con el **consentimiento del titular,** salvo que la comunicación o cesión de datos **sea necesaria para cumplir las funciones del organismo público en materia de fiscalización o inspección.**

¿Qué es el tratamiento de datos personales?

El **tratamiento de datos personales** es cualquier operación o conjunto de operaciones que se realiza sobre información de una persona identificada o identificable, ya sea mediante procedimientos manuales o automatizados. Esto incluye actividades como:

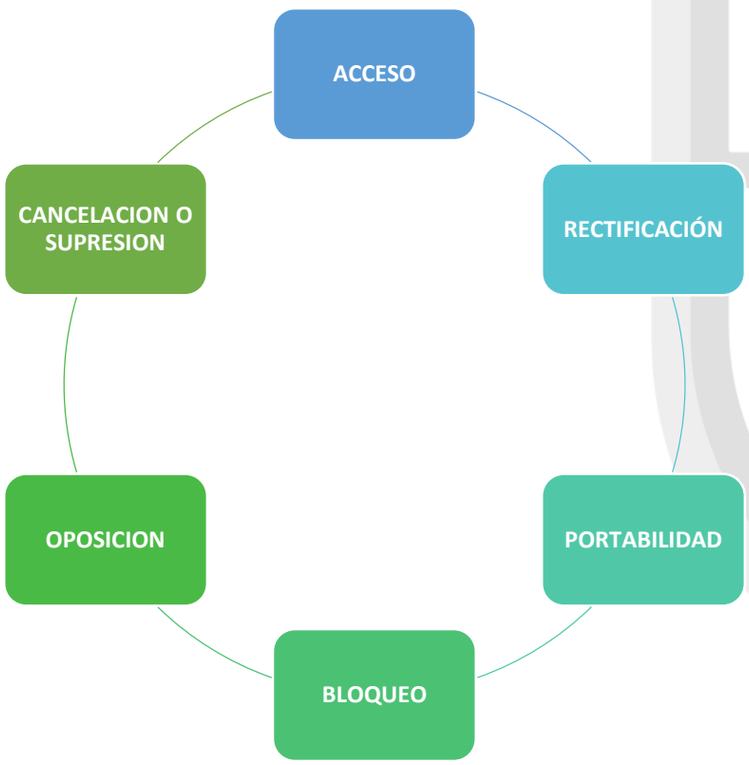
- **Recopilación y obtención** de la información
- **Registro, organización, Almacenamiento y conservación**
- **Modificación, adaptación o consulta**
- **Uso, transmisión, difusión, comunicación o supresión**

¿Quiénes intervienen en el tratamiento?

- **Titular:** persona natural a quien corresponden los datos.
- **Responsable del tratamiento:** entidad pública o privada que determina los fines y medios del tratamiento de los datos en los términos que indica la ley.
- **Mandatario o encargado:** trata los datos por cuenta del responsable, conforme al marco jurídico e instrucciones aplicables.
- **Destinatario:** persona u organización a la que se comunican los datos.
- **Agencia de Protección de Datos Personales:** autoridad creada por la ley para ejercer las competencias que esta le entrega.

¿Qué son los derechos ARCOS ?

- **Derecho de Acceso:** Saber qué datos tienen sobre ti.
- **Derecho de Rectificación:** Corregir datos incorrectos.
- **Derecho de Cancelación o supresión:** Eliminar datos. También llamado: “derecho al olvido”.
- **Derecho de Oposición:** Negarse a ciertos tratamientos.
- **Derecho de Portabilidad:** Recibir tus datos en formato utilizable y trasladarlos a otro proveedor.
- **Derecho de Bloqueo:** Suspender temporalmente el uso de datos.



TALES DERECHOS SON PERSONALES, INTRANSFERIBLES E IRRENUNCIABLES Y NO PUEDEN LIMITARSE POR NINGÚN ACTO O CONVENCIÓN.

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

Se crea la Agencia de Protección de Datos Personales que tendrá facultades para iniciar procedimientos sancionatorios, imponer medidas correctivas y aplicar multas si no se cumple con las indicaciones emitidas. Todas las sanciones quedan anotadas en el Registro Nacional de Cumplimiento y Sanciones, de acceso público por 5 años.

07 Canales Digitales de la Municipalidad de Osorno

El sitio web oficial

La Municipalidad de Osorno pone a disposición de la ciudadanía su sitio web oficial en la siguiente dirección: **www.municipalidadosorno.cl**

A través de este sitio es posible acceder a información institucional, servicios en línea, formularios, trámites y noticias de interés para la comunidad.

Servicios disponibles en línea

Dependiendo de la actualización del portal, entre los servicios que suelen estar disponibles se encuentran:

- ✓ Pago de permisos de circulación.
- ✓ Obtención de certificados municipales.
- ✓ Consulta de estados de trámites.
- ✓ Acceso a información sobre programas sociales y subsidios.
- ✓ Formularios de solicitudes y reclamos.

Para acceder a determinados servicios en línea, el sistema podrá requerir que el vecino o vecina se identifique mediante su Clave Única. Esto aplica, por ejemplo, para trámites con datos personales, postulaciones a beneficios o firma de solicitudes en línea.

En tales casos, el sistema redirigirá al usuario al portal oficial del Estado. Verifique que la redirección termine en .gob.cl, y nunca ingrese la Clave Única en formularios que no sean de sitios oficiales del gobierno.

Documento elaborado con fines informativos y educativos, dirigido a la ciudadanía de la comuna de Osorno.

¿Cómo ingresar al sitio?

✓ Abra el navegador de su preferencia (Chrome, Firefox, Safari u otro).

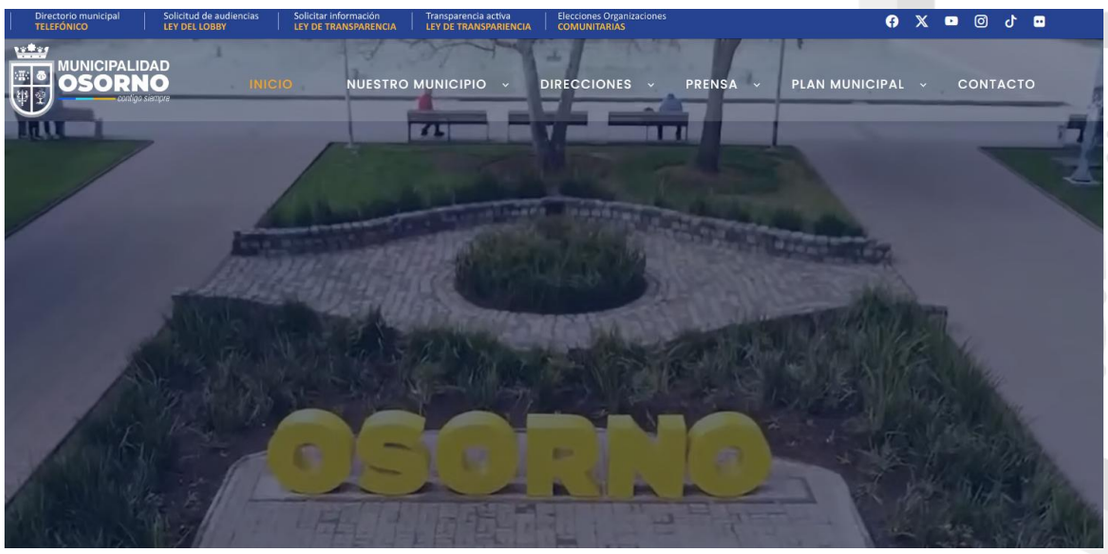
✓ En la barra de direcciones, escriba directamente: www.municipalidadosorno.cl o www.imo.cl

✓ Presione la tecla “Enter” o “Intro”.

✓ Verifique que la dirección sea exactamente la indicada y que aparezca el candado de seguridad.

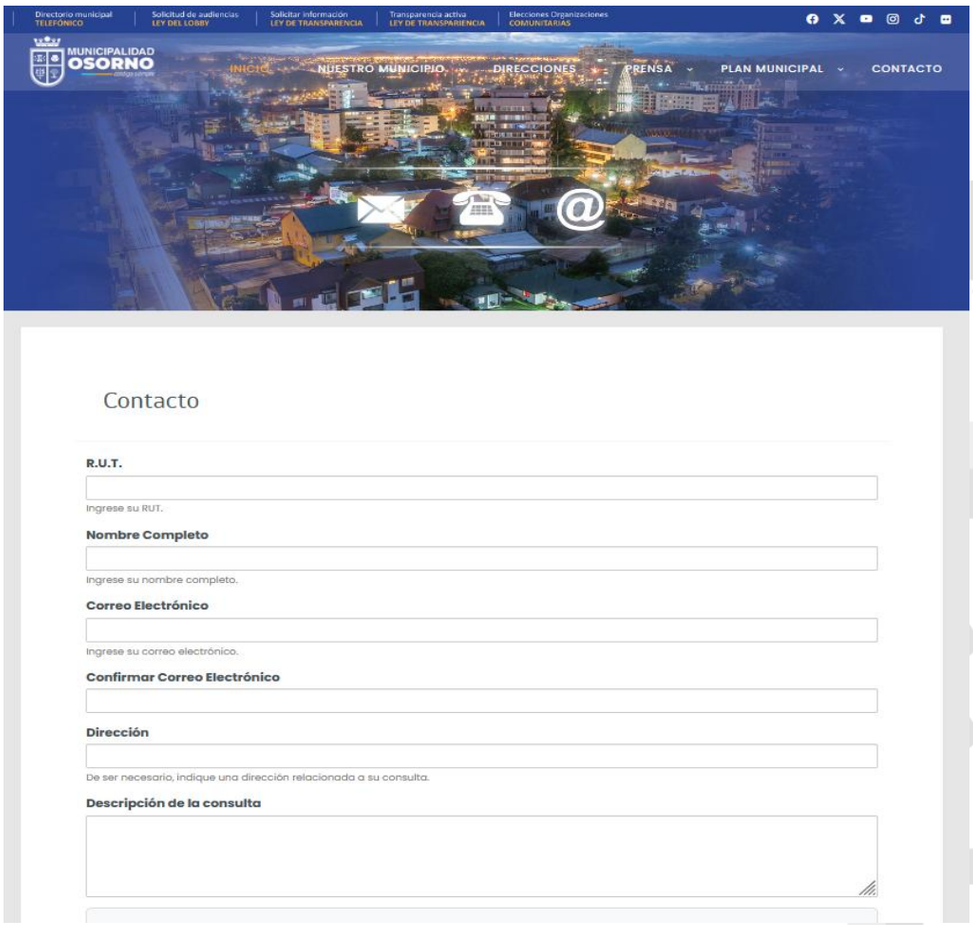
Se recomienda no acceder al sitio municipal a través de enlaces recibidos por correo, redes sociales o mensajes de texto no oficiales, ya que podrían dirigir a sitios falsos.

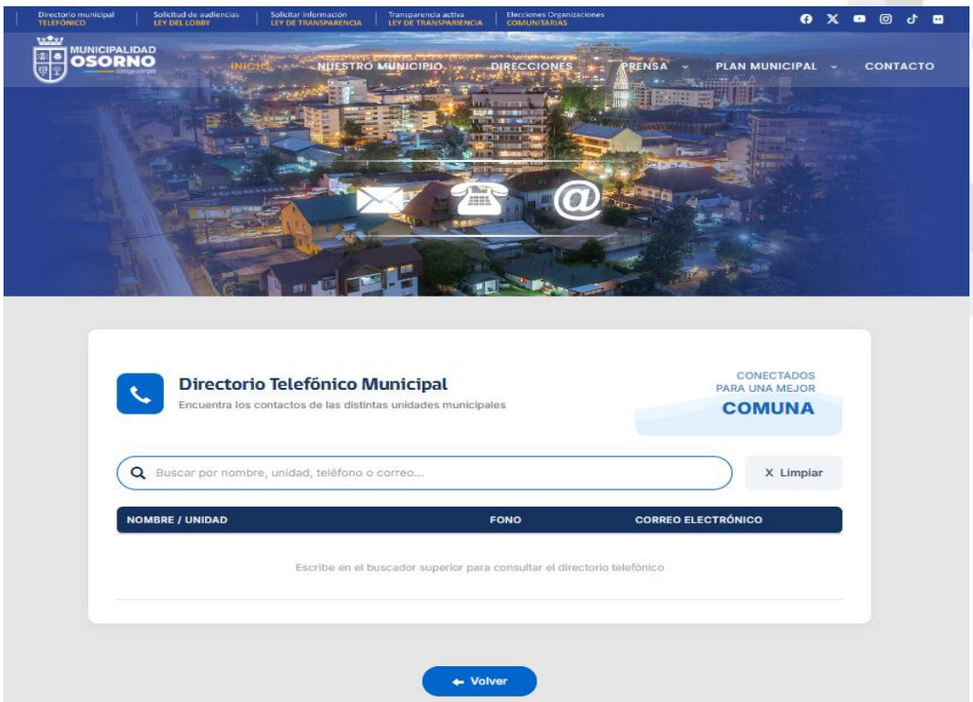
Siempre escriba la dirección directamente en el navegador.



Canales de contacto oficiales

Para consultas, orientación o denuncias, el municipio dispone de canales de atención presencial y telefónica. Se recomienda verificar los datos de contacto actualizados en el sitio web oficial o presentándose en las dependencias municipales del centro de la ciudad.


Directorio municipal TELEFÓNICO
Solicitud de audiencias LEY DEL LOBBY
Solicitar información LEY DE TRANSPARENCIA
Transparencia activa LEY DE TRANSPARENCIA
Elecciones Organizaciones COMUNITARIAS
MUNICIPALIDAD OSORNO
INICIO
NUESTRO MUNICIPIO
DIRECCIONES
PRENSA
PLAN MUNICIPAL
CONTACTO
Contacto
R.U.T.
Ingrese su RUT.
Nombre Completo
Ingrese su nombre completo.
Correo Electrónico
Ingrese su correo electrónico.
Confirmar Correo Electrónico
Dirección
De ser necesario, indique una dirección relacionada a su consulta.
Descripción de la consulta


Directorio municipal TELEFÓNICO
Solicitud de audiencias LEY DEL LOBBY
Solicitar información LEY DE TRANSPARENCIA
Transparencia activa LEY DE TRANSPARENCIA
Elecciones Organizaciones COMUNITARIAS
MUNICIPALIDAD OSORNO
INICIO
NUESTRO MUNICIPIO
DIRECCIONES
PRENSA
PLAN MUNICIPAL
CONTACTO
Directorio Telefónico Municipal
Encuentra los contactos de las distintas unidades municipales
CONECTADOS PARA UNA MEJOR COMUNA
Buscar por nombre, unidad, teléfono o correo...
Limpiar
NOMBRE / UNIDAD
FONO
CORREO ELECTRÓNICO
Escribe en el buscador superior para consultar el directorio telefónico
Volver

Solicitudes y tramites Online

Además, en la pagina web institucional de la municipalidad existe un enlace de solicitudes y tramites On-Line

