



Sistema de Transformación Digital

Red de Gobierno Digital

28 de enero 2025

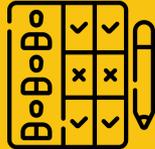
Contenidos de la actividad

01 STD: principios y estándares

02 Gobernanza: Comité de CS, EU y TD

03 Plan de trabajo 2025

04 Próximos pasos



01

Sistema de Transformación Digital: principios y estándares

Desde el indicador al sistema de Transformación Digital

Indicador de Transformación Digital

(2023 -2024)

- Mide el número de procedimientos administrativos electrónicos, respecto del total de procedimientos administrativos de la institución (numerador/denominador)
- Establece como estándar de cumplimiento la Ley de Transformación Digital
- Utiliza como herramienta de reporte el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)



Sistema de Transformación Digital

(2025 en adelante)

- Establece varios principios y estándares de cumplimiento, siendo uno de ellos la Ley de Transformación Digital.
- El Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT) es uno de los instrumentos de diagnóstico institucional



Sistema de Transformación Digital

Objetivo: Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.

- **Digital por diseño:** las organizaciones utilizan las tecnologías digitales, datos e innovación para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar los procedimientos, reimaginar los servicios públicos.
- **Impulsado por los datos:** las organizaciones valoran los datos como un activo estratégico para su gestión, para lo cual establecen los mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización de sus datos para generar valor público.
- **Gobierno como plataforma:** despliegue de un amplio rango de guías y soluciones, de forma clara y transparente, para la entrega de servicios centrados en el usuario, consistentes, ininterrumpidos, integrados, proactivos e intersectoriales.
- **Abierto por defecto:** apertura en un sentido amplio, mucho más allá de la publicación de datos en formato abierto. Comprometer y comunicarse con todos los actores en la elaboración de políticas públicas y el diseño de servicios.
- **Centrado en el usuario:** capacidad de las instituciones para colocar al usuario y sus necesidades en el centro del diseño y entrega de políticas públicas y servicios.
- **Proactivo:** capacidad de las instituciones para anticipar las necesidades de sus usuarios para una entrega de servicios proactiva.

Sistema de Transformación Digital

Objetivo: Instalar progresivamente los principios y **estándares** de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.

Ley 21.180 y sus normas técnicas:

- **Autenticación:** uso de mecanismos oficiales de autenticación en plataformas electrónicas, con el propósito de validar, con un nivel de confianza determinado, los datos de identidad de quienes accedan a ellas.
- **Interoperabilidad:** estándares, protocolos y herramientas para que los órganos de la Administración del Estado interoperen datos, documentos y expedientes electrónicos.
- **Calidad y funcionamiento de las plataformas:** mitigar la obsolescencia tecnológica, mantener la continuidad operacional, establecer y medir niveles óptimos de servicio, aumentar la resiliencia tecnológica, brindar medios de soporte, términos y condiciones de uso y monitorear el óptimo estado del funcionamiento de las plataformas electrónicas.
- **Documentos y expedientes electrónicos:** estándares, formatos, metadatos, registros de trazabilidad, fases y procesos para administrar y gestionar los documentos y expedientes electrónicos.
- **Notificaciones:** Uso de la plataforma de Notificaciones para practicar notificaciones por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único.
- **Seguridad de la información y Ciberseguridad:** estándares y directrices para resguardar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información y la infraestructura informática de las plataformas electrónicas.

Decreto 1, que aprueba la Norma Técnica sobre sistemas y sitios web de los OAE (2015), normativa en proceso de actualización.

Sistema de Transformación Digital: 4 etapas progresivas



Etapa 1
(2025)

Gobernanza y diagnóstico institucional:

Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.

Etapa 2
(2025)

Elaboración del Plan de Transformación Digital:

Objetivo: Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional.

Etapa 3

Implementación del Plan de Transformación Digital:

Objetivo: Implementar el Plan de Transformación Digital y difundir las iniciativas en curso.

Etapa 4

Evaluación de la implementación del Plan de TD

Objetivo: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo a los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del Plan de Transformación Digital.

Etapa 1, Objetivo 2

¿Qué tienen en común los 3 instrumentos de diagnóstico?



Diagnóstico estándar

Se pone a disposición de las instituciones instrumentos de diagnóstico estándar, en soporte digital, que levantan información sobre áreas estratégicas para la SGD



Resultados y hoja de ruta

De la aplicación de cada instrumento de diagnóstico, se entregan resultados y una hoja de ruta que guíe a las instituciones sobre las brechas que debe cerrar a través de iniciativas de transformación digital



Opinión técnica de la Red

Las instituciones se ajustan a los lineamientos técnicos de la Red, quien emite una opinión técnica sobre:

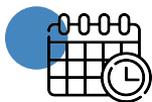
- ✓ Completitud
- ✓ Medio de envío
- ✓ Oportunidad

Etapa 2, Objetivo 1



Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional

Características del Plan de Transformación Digital:



Horizonte de trabajo

Horizonte de trabajo de al menos 3 años (2026-2028)



Contenidos mínimos

Objetivo general, descripción de brechas, iniciativas, entre otros).



Opinión técnica de la Red

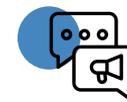
Opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as:

- ✓ Completitud
- ✓ Coherencia



Formalizado por la Jefatura

Formalizado por la jefatura de servicio vía Resolución, o mediante un instrumento equivalente.



Difusión en la institución

Se difunde en la institución (planta, contrata, honorarios, código del trabajo).

02

Gobernanza del STD: Comité de CS, EU y TD *(Etapa 1 - Objetivo 1)*



Etapa 1 - Objetivo 1

Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital, mediante la conformación del Comité de Calidad de servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital.

*Capacitación 28/01

Etapa 1 - Objetivo 2

Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, a partir de la aplicación de 3 instrumentos:

1. Ley de Transformación Digital (CPAT)
2. Calidad web (Pauta sitios web y servicios digitales)
3. Gestión de datos (Marco de Referencia de Gestión de Datos)

Etapa 2 - Objetivo 1

Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional.

Las iniciativas de este plan deben cerrar las brechas identificadas en el diagnóstico institucional, que resulta de la aplicación de los instrumentos construidos por la SGD.

Etapa 1



Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de **gobernanza** para la implementación del Sistema de Transformación Digital

Requisito técnico N°1: La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso:

- a. Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos:
 - Coordinador(a) de Transformación Digital.
 - Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente).
 - Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios.
 - Representante de las áreas operativas y de apoyo.

- b. Para los Servicios que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, de los distintos niveles jerárquicos

Etapa 1



Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de **gobernanza** para la implementación del Sistema de Transformación Digital

Funciones del Comité de CS, EU y TD:

- ✓ Contextualizar al interior de la institución y a la Jefatura de servicio sobre el Sistema de Transformación Digital
- ✓ Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico (3)
- ✓ Liderar la elaboración del plan de Transformación Digital
- ✓ Presentar a la Jefatura de servicio el Plan de Transformación Digital, para su formalización
- ✓ Liderar y monitorear la implementación del Plan de Transformación Digital.

Etapa 1



Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de **gobernanza** para la implementación del Sistema de Transformación Digital

Integrantes mínimos del Comité de CS, EU y TD (5):

- Coordinador(a) de Transformación Digital (1): contraparte institucional que sirve de enlace entre la Secretaría de Gobierno Digital y los órganos de la Administración del Estado, designado por la Jefatura de servicio mediante oficio.
- Representante de la jefatura de tecnologías de la Información (1). Cuando este perfil corresponda al Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital, se deberá indicar en la resolución que el funcionario/a desempeña ambos roles.
- Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios (1): Se entenderá que las áreas que interactúan directamente con las personas usuarias son la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS), atención ciudadana o de usuarios y/o oficinas de partes, según corresponda a la denominación de cada institución.
- Representante de las áreas operativas (1) y de apoyo (1): Se entenderá por áreas operativas aquellas que se encuentran a cargo de los bienes y servicios finales de la institución. Las áreas de apoyo son aquellas que brindan soporte para el cumplimiento de las funciones asociadas al mandato institucional, como por ejemplo, Finanzas, Control de Gestión, Auditoría, Compras, Jurídica, Gestión de personas, entre otras.

Etapa 1



Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de **gobernanza** para la implementación del Sistema de Transformación Digital

¿Quiénes pueden participar del Comité de CS, EU y TD?

En el Comité podrán participar las personas que trabajan en la institución, independiente de su modalidad de contratación. No obstante, para cumplir el estándar mínimo establecido en los requisitos técnicos, sólo se considerarán las personas funcionarias. Es decir, los/as representantes de distintos niveles jerárquicos deben ser personas funcionarias de la institución. Cada institución debe verificar la definición de persona funcionaria que aplique a su caso:

- Servicios regidos por el Estatuto Administrativo: personal de planta, contrata y honorarios asimilados a grado.
- Servicios no regidos por el Estatuto Administrativo: personal contratado según las normas del Código del Trabajo.

Etapa 1



Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de **gobernanza** para la implementación del Sistema de Transformación Digital

Medio de verificación:

Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, documento que permite verificar los siguientes aspectos:

- ✓ Detalla el nombre, cargo, área a la que pertenece, nivel jerárquico, rol que ejerce dentro del Comité (Coordinador/a de Transformación Digital, representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información, representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios/as, o representante de las áreas operativas y de apoyo) de cada uno de los integrantes, para verificar la inclusión de los perfiles mínimos.
- ✓ Detalla las funciones del Comité, en el contexto del Sistema de Transformación Digital
- ✓ Se encuentra formalizado (firmado) por parte de la Jefatura de Servicio durante 2025



Recomendaciones para el buen funcionamiento del Comité de CS, EU y TD



Patrocinio de la Autoridad

Mantener informada a la Jefatura de Servicio, al menos de forma semestral, de los acuerdos, avances e hitos relevantes.



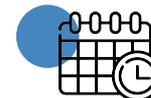
Representación

Para la conformación del Comité, contemplar criterios de género y presencia regional (cuando corresponda).



Expertos/as invitados

Dentro de las funciones del Comité explicitar si éste podrá invitar a expertos/as en materias de transformación digital, que apoyen la toma de decisiones.



Reuniones trimestrales

Efectuar reuniones de forma trimestral, sin perjuicio de que la institución podrá definir una temporalidad diferente.

Etapa 1



Recomendaciones para el buen funcionamiento del Comité de CS, EU y TD



Titular y suplente

Por cada representante titular se designa un suplente oficial, por ejemplo, en la eventualidad de que el representante titular no pueda participar en alguna de las sesiones.



Roles dentro del Comité

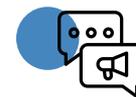
Coordinador/a del Comité: representación del Comité.

Secretaría: sistematizar la documentación de funcionamiento del Comité, mantener la nómina actualizada de las personas representantes y llevar las actas del Comité.



Actas de reunión

Las reuniones quedan registradas en actas, las que constituirán medios de verificación para el cumplimiento de los requisitos técnicos, y permitirán llevar trazabilidad de los acuerdos sostenidos durante el proceso.



Difusión en la institución

Informar a todas las personas funcionarias de la institución de la conformación del Comité de CS, EU y TD, y posteriormente del desarrollo de actividades relevantes.

03

Plan de trabajo 2025 para la implementación del STD

Alcance del Sistema de Transformación Digital



176 instituciones comprometieron el STD para el periodo 2025

Etapa 1 - Objetivo 1

Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital (Comité de Calidad de servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital).

176 instituciones

Etapa 1 - Objetivo 2

Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, a partir de la aplicación de 3 instrumentos provistos por la SGD.

176 instituciones aplicarán todos o algunos de los instrumentos de diagnóstico.

Etapa 2 - Objetivo 1

Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional.

164 instituciones elaborarán institucionalmente, o como ministerio, un Plan de Transformación Digital.

*Las únicas instituciones que no implementan la etapa 2 son los SLEP y SNRSJ

Plan de trabajo 2025



A Material de apoyo

Documentos que complementan el Decreto Exento 432, organizados por tema.

B Capacitaciones

Organizadas por tema (requisito técnico) y planificadas de forma mensual. Las actividades serán grabadas y formarán parte del material de apoyo.

C Hitos de retroalimentación

Destinados a monitorear el avance de las instituciones y emitir una opinión técnica favorable.

D Mesa de servicios

Todas las consultas se recibirán por la mesa de servicios, a través de un ticket.

A. Material de apoyo: Guía Metodológica del STD



SECRETARÍA
gob digital

[Media](#) ▾ [Transformación Digital](#) ▾ [Plataformas Transversales](#) [Biblioteca](#) ▾ [Contáctanos](#)

[Inicio](#) ▸ [Estándares y guías](#) ▸ [Guía Metodológica del Siste...](#)

[🏠](#) [-A](#) [+A](#)

Guía Metodológica del Sistema de Transformación Digital

VERSION 1.0 / ENERO 2025

SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA

GUÍA METODOLÓGICA DEL SISTEMA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 2025

Acerca de esta publicación:

Este documento presenta las etapas, objetivos, requisitos técnicos y medios de verificación del nuevo Sistema de Transformación Digital, junto con el plan de trabajo 2025.

Autor: Secretaría de Gobierno Digital, Subsecretaría de Hacienda

Fecha de publicación: 02/01/2025, v.1

Extracto:

(...) Dada la importancia de impulsar la transformación digital como parte integral de las estrategias de modernización del Estado, en 2025 se incorpora al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) el nuevo Sistema de Transformación Digital, cuya finalidad es mejorar la entrega de servicios a las personas, instalando progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones.

A. Material de apoyo: Pauta de calidad web



[Inicio](#) ▶ [Estudios](#) ▶ [Guía de uso Instrumento de ...](#)

Guía de uso Instrumento de evaluación de calidad en sitios webs y servicios digitales del Estado



Acerca de esta publicación:

Esta guía presenta un instrumento práctico que clasifica los indicadores de calidad web en tres niveles de prioridad: imprescindible, esperable y deseable. Su aplicación permite identificar áreas de mejora y avanzar hacia estándares en sitios web y servicios digitales. Además, fomenta una gestión digital más inclusiva, segura y eficiente.

Autor:

Equipo de Servicios Digitales

Fecha de publicación:

22/01/2025, v.1.2

Extracto:

El objetivo del Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales es proporcionar un marco de referencia práctico para evaluar y fortalecer la calidad de los sitios web y servicios digitales del Estado. Este instrumento busca mejorar la experiencia de las personas y empresas en su interacción con las plataformas públicas, garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y apoyar a los Órganos de la Administración del Estado (OAEs) en el desarrollo interno y la contratación de proyectos externos.

A. Material de apoyo: Marco de referencia de Gestión de Datos del Estado



TABLA DE CONTENIDOS

[Guía Técnica: aplicación de un marco de referencia de gestión de datos en los órganos de la Administración del Estado](#)

[1. Contexto y objetivos de la guía](#)

[1.1 Impulsado por los datos y abierto por defecto](#)

[1.2 La gestión de datos](#)

[1.3 ¿Qué es el Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado \(MGDE\)?](#)

[1.4 Consideraciones en la adaptación de DAMA al MGDE](#)

[1.5 Objetivo de la guía](#)

[2. Normativa relacionada](#)

[3. Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado \(MGDE\)](#)

4. Dimensiones y criterios del MGDE

El MGDE está organizado en 12 dimensiones, las que son evaluadas en función de los criterios, que corresponden a los conceptos claves de cada dimensión. Por cada dimensión se plantean más preguntas (52 en total). En función de las respuestas, se determina el nivel de cumplimiento de cada criterio.

En la tabla se muestra un resumen de las dimensiones del MGDE, el número de criterios y el número de preguntas. Y, a continuación, se hace una breve descripción de cada una de las dimensiones. [En el Anexo N° 1 se puede encontrar más información sobre las dimensiones y los criterios.](#)

| Dimensión | N° de criterios | N° de preguntas |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Visión estratégica | 7 | 7 |
| Gobernanza de datos | 7 | 7 |
| Arquitectura, diseño y documentación | 4 | 6 |
| Almacenamiento y operación | 1 | 1 |
| Seguridad y ciberseguridad de datos | 4 | 6 |
| Integración e interoperabilidad | 2 | 4 |

A. Material de apoyo: Guía rápida del CPAT



[Inicio](#) ▶ [Estándares y guías](#) ▶ [Guía rápida del CPAT](#)



Guía rápida del CPAT



Acerca de esta publicación

El Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), disponible en el sitio <https://cpat.gob.cl/>, es una herramienta que apoya la implementación de la Ley N° 21.180 y que permite dar cumplimiento a la fase de preparación, la cual tiene por objetivo que los órganos de la Administración del Estado identifiquen y caractericen sus procedimientos administrativos. En adelante, el CPAT acompaña las siguientes fases de implementación, aportando una visión integral del universo y características de los procedimientos administrativos que deberán transitar al soporte electrónico (...).

Autor:

Secretaría de Gobierno Digital

Fecha de publicación:

09/01/2025, v.4

Extracto:

B. Próximas capacitaciones



12 de febrero

Capacitación que aborda el requisito técnico N°3 (E1-O2), que indica que “En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el instrumento **“Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”** en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado, selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as)”.



12 de marzo

Capacitación que aborda el requisito técnico N°4 (E1-O2), que indica que “En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará el instrumento **“Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado”**, cuyo objetivo es evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos”.



15 de abril

Capacitación que aborda el requisito técnico N°2 (E1-O2), que indica que “En la dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, la institución aplica el instrumento **“Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”**, cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar (...)”

B. Próximas capacitaciones



03 de julio

Capacitación que aborda el requisito técnico N°1, 2 y 3 (E2-O1), que indica que *“La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios (...)”*



Fecha por confirmar

Capacitación que aborda el uso de la plataforma de reporte del Sistema de Transformación Digital (estructura, carga de archivos, flujo de validación, etc).

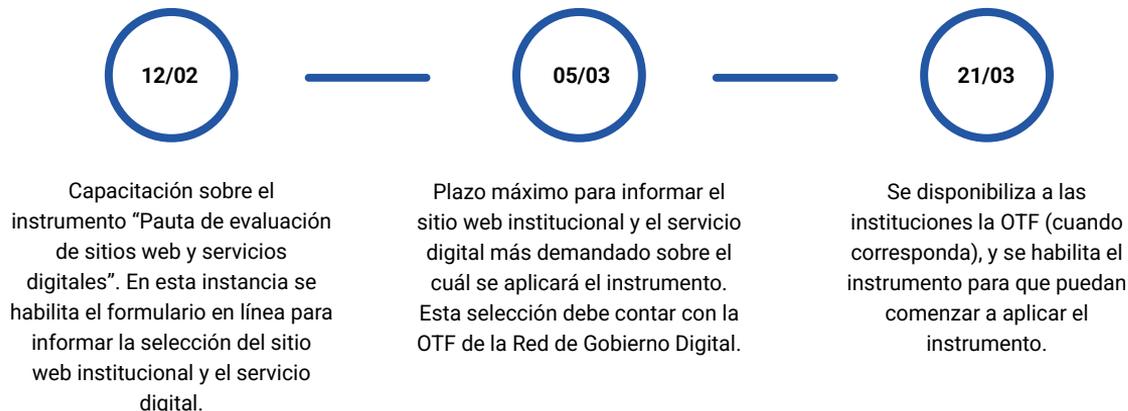
C. Hitos de retroalimentación



Gobierno Digital debe emitir una **opinión técnica favorable** en 3 instancias, cada una corresponde a un hito de retroalimentación.

1 Selección del sitio web institucional y servicio digital más demandado

El RT N°3 (E1-O2) indica que “En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado, **selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as)**”.



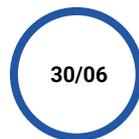
C. Hitos de retroalimentación



Gobierno Digital debe emitir una **opinión técnica favorable** en 3 instancias, cada una corresponde a un hito de retroalimentación.

2 Diagnóstico institucional de brechas

El RT N°1 (E1-O2) indica que “La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes, ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos(as), quienes deberán emitir una **opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información**”.



Plazo máximo para aplicar los 3 instrumentos de diagnóstico, y enviar a la Red de Gobierno Digital para obtener su OTF.



Se disponibiliza a las instituciones la OTF (cuando corresponda), sobre la completitud, medio de envío y oportunidad.

C. Hitos de retroalimentación



Gobierno Digital debe emitir una **opinión técnica favorable** en 3 instancias, cada una corresponde a un hito de retroalimentación.

3 Plan de Transformación Digital

El RT N°1 (E2-O1) indica que “La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital. El plan deberá contar con la **opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as) en términos de completitud y coherencia**, y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución”.



Plazo máximo para elaborar una propuesta de Plan de Transformación Digital, y enviar a la Red de Gobierno Digital para obtener su OTF.



Se disponibiliza a las instituciones la OTF (cuando corresponda), sobre la completitud y coherencia.

D. Mesa de servicios

Desde el **11 de noviembre de 2025** se habilitó un nuevo producto en la Mesa de servicios de la Secretaría de Gobierno Digital, para recibir todas las preguntas por esta vía.

1. Ingresa a la Mesa de ayuda disponible en <https://digital.gob.cl/mesadeayuda>
2. Selecciona como producto "Sistema de Transformación Digital"
3. Agrega los antecedentes necesarios para resolver la consulta. El tiempo promedio de respuesta son 3 días.

SECRETARÍA
gob digital Mesa de Ayuda

Ingreso de Tickets para el uso exclusivo de Instituciones Públicas

(1) Correo de Solicitante * correo institucional

(2) Rut de Solicitante * 99999999-9

(3) Tipo de Institución * ...

(4) Producto/Plataforma * Sistema de Transformación D

Motivo de la Solicitud *
Formulación 2025

(5) Tipo de Ticket * ...

(6) Asunto * Máximo 80 Caracteres

(7) Descripción *

+ Adjuntar archivo

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Términos

ENVIAR CANCELAR

04

Próximos pasos

¿Cómo comenzar a implementar el STD?



Etapa 1 - Objetivo 1

Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital, mediante la conformación del Comité de Calidad de servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital.

*Contenidos abordados en la capacitación del 28/01

Conformar el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital:

Si ya cuentan con un Comité de CS y EU, la sugerencia es evaluar qué integrantes falta incorporar. Si no cuentan con esta gobernanza, es necesario evaluar que funcionarios tienen los perfiles descritos.

- Coordinador/a de Transformación Digital
- Representante de la jefatura de tecnologías de la Información
- Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios
- Representante de las áreas operativas y de apoyo.

¿Cómo comenzar a implementar el STD?

Etapa 1 - Objetivo 2

Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, a partir de la aplicación de 3 instrumentos:

1. Ley de Transformación Digital (CPAT)
2. Calidad web (Pauta sitios web y servicios digitales)
3. Gestión de datos (Marco de Referencia de Gestión de Datos)

Prepararse para asistir a la próxima capacitación 12/02:

Previo a la actividad es necesario revisar el material de apoyo, revisar el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”, para que idealmente asista a esta actividad quien lidere la aplicación de este instrumento de diagnóstico.

Instrumento en versión no editable (pdf y excel)

Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales



Instrumento de evaluación de calidad para servicios digitales transaccionales

En el marco de la implementación de la Ley sobre Transformación Digital y como parte de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, la **Secretaría de Gobierno Digital** del Ministerio de Hacienda presenta un conjunto de estándares de calidad—organizados en dimensiones e indicadores— con el objetivo de avanzar hacia un sistema de medición integral de las plataformas digitales orientadas a la ciudadanía de los órganos de administración del Estado, potenciando la eficiencia y la experiencia usuaria.

DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN

| | |
|--------------------------------|---|
| Institución o nombre del sitio | Por ejemplo: Sistema de Admisión Escolar (SAE) |
| URL del sitio web | Por ejemplo: https://sitioejemplo.gob.cl (con https://) |
| Nombre del evaluador(a) | Nombre y apellidos |
| Fecha de evaluación | 01/01/2000 |
| Navegador usado | Google Chrome (recomendado) |
| Dispositivo | |

MÉTODO DE APLICACIÓN

Este instrumento se basa en la **observación y verificación de aspectos funcionales** sobre una muestra de páginas presentes en servicios digitales transaccionales.

- 1 Cada hoja de esta planilla corresponde a una de las **dimensiones** de calidad web.
- 4 A su vez, cada indicador cuenta con un nivel de obligatoriedad: **imprescindible, esperable o deseable**.
- 7 Para cada pregunta de chequeo, seleccione la alternativa correspondiente según el **cumplimiento observado en el total de la muestra**; el puntaje de cada indicador se calculará automáticamente.

Dos instrumentos diferenciados:

Sitio web institucional

Servicio digital

¿Cómo confirmar asistencia?

Home /

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (1)

Historial de Trámites

Confirmar participación

| DATOS DEL PARTICIPANTE | |
|-------------------------------------|---|
| Id de la solicitud | 35446232 |
| Nombres | Tania Nicolette |
| Apellidos | Arismendi San Martín |
| RUT | |
| Correo electrónico | tarismendi@digital.gob.cl |
| Institución | Subsecretaría de Hacienda |
| Producto asociado a la capacitación | Sistema de Transformación Digital (PMG-MEI 2025): Comité de CS, EU y TD |
| Fecha de la capacitación | Martes 28 de enero de 2025, 12:00 a 13:15 horas |

Ingresar el código compartido en la capacitación (campo obligatorio)

SistemaTD2025

Validar código