

Sistema de Transformación Digital

Instrumento de evaluación de sitios web
y servicios digitales (E1-O2-RT3)

12 de febrero 2025

Desde el 7 de febrero al 14 de marzo:

Consulta pública

Estrategia de Gobierno Digital _____ 2 0 3 0

SECRETARÍA
gob digital

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile



Segunda consulta pública: Estrategia de Gobierno Digital 2030

Te invitamos a participar en esta consulta ciudadana sobre la «Estrategia de Gobierno Digital 2030» impulsada por la **Secretaría de Gobierno Digital** del Ministerio de Hacienda.

La Estrategia de Gobierno Digital **entrega lineamientos y orientaciones para avanzar en la transformación digital del Estado al año 2030**. Fue desarrollada de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y en el marco de un proceso participativo, con el apoyo del Laboratorio de Gobierno y asesoría experta. Además refleja el trabajo de dos mesas público-privadas de especialistas en el ámbito de gobernanza de datos e identidad digital.



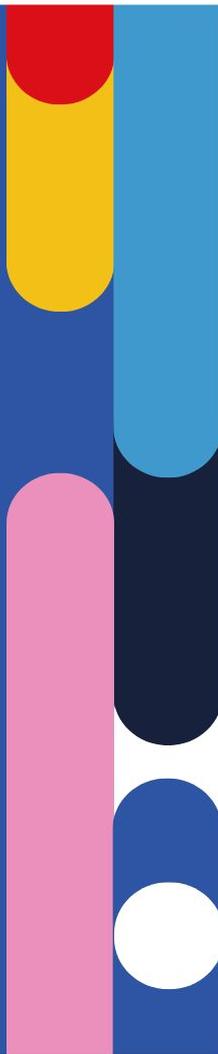
Índice

- 01** Contexto y objetivos
.....
- 02** Consultoría “Modelo de Evaluación de Calidad Web y Servicios Digitales”
.....
- 03** Instrumento de Evaluación de Calidad Web y Servicios Digitales
.....
- 04** Próximos pasos
.....



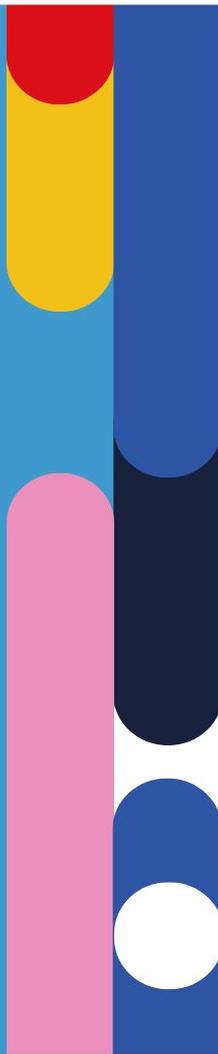
1

Contexto y objetivos



1.1

Sistema de Transformación Digital



Sistema de Transformación Digital (STD)



Etapa 1

Objetivo 1

Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del STD

Objetivo 2

Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital

Etapa 2

Objetivo 1

Elaborar y difundir el Plan de transformación digital Institucional.



RT 1: Conformación del Comité de CS, EU y TD (integrantes, resolución, etc).

RT 1: Diagnóstico institucional bajo los lineamientos de la SGD, con su OTF.

RT 1: El plan de TD cuenta con la OTF de Gobierno Digital, formalizado por la JS.

RT 2: Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)

RT 2: Horizonte de trabajo y contenidos mínimos del plan de TD

RT 3: Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales

RT 3: Difusión del plan de TD

RT 4: Marco de Referencia de Gestión de Datos



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

Requisito técnico N°3:

En la dimensión de calidad web, la institución **aplicará el Instrumento 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.

¿Cómo dar cumplimiento a este requisito técnico?

1. Obteniendo la opinión técnica favorable de la Red de Gobierno Digital, sobre el sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado.
2. Aplicando el Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales.

1° Hito de retroalimentación: fechas clave



12/02

Capacitación Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales” y **habilitación del formulario en línea** para informar la selección del sitio web institucional y el servicio digital.

05/03

Plazo máximo para responder el formulario e informar el sitio web institucional y el servicio digital más demandado sobre el cual se aplicará el instrumento. Esta selección debe contar con la opinión técnica favorable de la Red de Gobierno Digital.

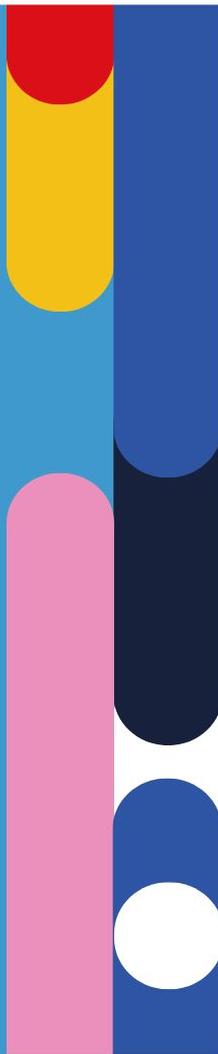
21/03

Se envía a las instituciones opinión técnica:

- Favorable:** se habilita el instrumento para comenzar a contestar.
- Desfavorable:** envío de nueva propuesta de sitio web y servicio digital (24 y el 28 de marzo).

1.2

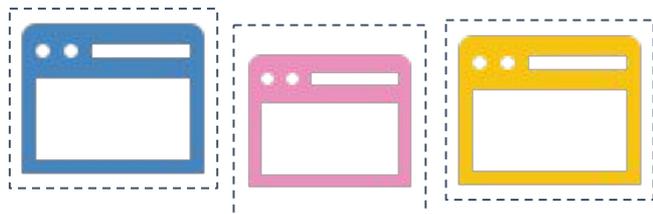
**Antecedentes
Instrumentos de
evaluación de calidad
web y servicios digitales**



Situación actual



Webs Instituciones



El ecosistema digital del Estado, compuesto por **más de 4.000 sitios web**, presenta una **experiencia de usuario confusa** que dificulta el acceso a la información y compromete el cumplimiento de estándares de calidad.

Diferentes dominios afectan seguridad, marca y encontrabilidad

Ineficiencia del gasto por desarrollo de numerosas plataformas

Difícil acceso a contenidos debido a estructura heterogénea

Sobrecarga de información no priorizada

Imagen inconsistente por falta de identidad visual



Experiencia ineficiente

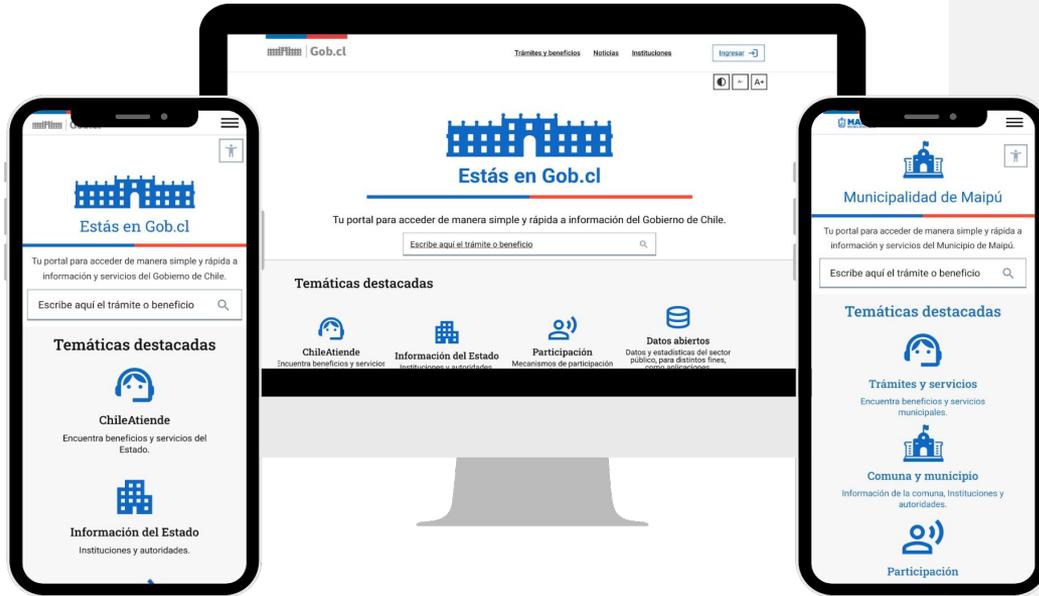
Plataforma integrada Gob.cl



Realidad actual: ecosistema digital
desarticulado



Realidad deseada: ecosistema adherido a
estándares comunes de experiencia usuaria



El Sistema de Diseño del Estado provee componentes de diseño y desarrollo que cumplen estándares como los de accesibilidad que permiten construir servicios digitales, de **manera escalable y flexible**.

Incluye: estándares, principios, documentación y componentes (piezas de diseño/ código).



CONTRIBUYE A LA CONFIANZA

Imagen única,
experiencia consistente,
transparencia y
efectividad en la entrega
de servicios públicos.



EFICIENCIA

Permite el ahorro de costos
y tiempos por uso de
servicios compartidos.

La Plataforma Integrada materializa los esfuerzos de la Ley de Transformación Digital para las personas



MEJORES SERVICIOS

Servicios inclusivos,
simples, fáciles, resolutivos,
seguros, personalizados y
proactivos.



INFORMACIÓN PARA MEJORAR

Analítica centralizada para
comprender usuarios y
mejorar los servicios.
Facilita la participación y
comunicación.

Objetivos



Mejorar la experiencia de las personas y empresas en los puntos de contacto digital con el Estado



Aumentar la **confianza**
en los servicios
públicos



Incrementar la
efectividad en la
entrega del **servicio**



Aumentar la **eficiencia**
en el uso de recursos

KPI Satisfacción usuaria
Reducción de tiempos promedio tx
Reducción de reclamos

Tasa de incidentes y seguridad
Percepción de confianza y transparencia
Tasa adopción estándares

Ahorros diseño, desarrollo y operación
Ahorro tiempo y dinero ciudadanos
Costo por transacción

Tres ejes de trabajo



El SISD como un modelo de gestión para explotar activos a través del control del gasto, respondiendo a las necesidades usuarias e integrando a diferentes actores.

No gastar de más



I. Desarrollo de servicios compartidos para puntos de contacto ciudadanos

Mayor coherencia



II. Cumplimiento de estándares

Mejor ejecución



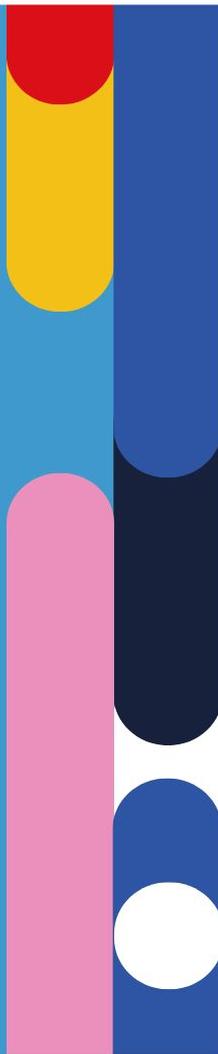
III. Desarrollo de capacidades

Antecedentes

- **Decreto N°1 2015:** publicación cumplimiento de accesibilidad y estándares de sitios webs.
- **Plataforma Integrada en Agenda de Modernización:** fija estándares y herramientas para optimizar el diseño, desarrollo y entrega de servicios digitales.
 - **Consultoría Modelo de Evaluación de Calidad Web y Servicios Digitales** que permita sistematizar información y tomar decisiones que mejoren la experiencia usuaria del ecosistema digital del Estado.
- **Norma Técnica de Estándares de Servicios Digitales.**
- **Sistema de Transformación Digital (PMG).**

1.3

**Consultoría “Modelo de
evaluación de calidad
web y servicios digitales”**



Etapas del proceso



- Consultoría “Modelo de evaluación de calidad web y servicios digitales”
marzo - sept. 2024



Consultores: Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB) Universidad de Chile

Aplicación piloto del instrumento de evaluación



- **Periodo:** Agosto de 2024

Instituciones:

- **Ministerios:** 6
- **Gobernaciones Regionales:** 5
- **Superintendencias:** 5
- **Servicios públicos:** 12
- **Municipalidades:** 12

- **Evaluación externa:** 40
 - Sitios web: 27
 - Servicios digitales transaccionales: 13

- **Autoevaluación:** 14
 - Sitios web: 6
 - Servicios digitales transaccionales: 8

Instrumento de evaluación de calidad en sitios web y servicios digitales

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 usuario.

DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN

Institución o nombre del sitio	Por ejemplo: Ministerio de Educación o ChileAtiende
URL del sitio web	Por ejemplo: https://sitioejemplo.gob.cl (con https:///)
Nombre del evaluador(a)	Nombre y apellidos
Fecha de evaluación	DD/MM/AAAA
Navegador usado	Google Chrome (recomendado)
Dispositivo	<input type="text"/>

MÉTODO DE APLICACIÓN

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

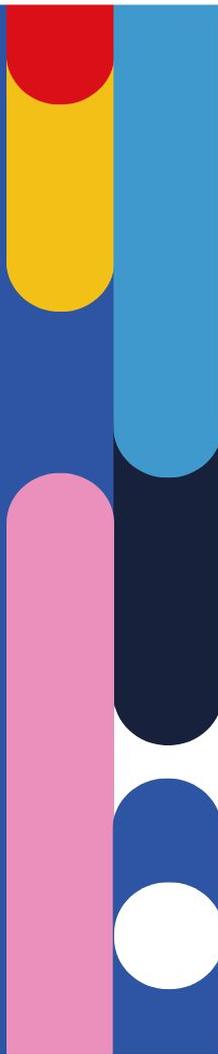
- Cada hoja de esta planilla corresponde a una de las **dimensiones** de calidad web.
- Cada dimensión está subdividida en **indicadores**, con su respectiva definición.
- Cada indicador cuenta con **preguntas de chequeo** para guiar la evaluación.
- A su vez, cada indicador cuenta con un nivel de obligatoriedad: **imprescindible, esperable o deseable**.
- La evaluación consiste en la **verificación del cumplimiento de cada indicador en todas las páginas que componen la muestra**, salvo que alguna pregunta de chequeo indique una especificación diferente.
- Para algunas preguntas de chequeo existe la opción de marcar **N/A (no aplica)** cuando en el sitio web no exista la condición consultada. En el caso de marcar **N/A**, la pregunta no participa del cálculo del puntaje para el indicador.

Conclusiones sobre el instrumento

- Cumple con el objetivo de detectar oportunidades de mejora.
- Se ratificó la importancia práctica de **separar en dos versiones el instrumento** con el objetivo de hacerlo menos extenso en su aplicación y más especializado en las particularidades tanto de los **sitios web** como de los **servicios digitales transaccionales**.
- Se refinó el uso de los n/a en ambos instrumentos.
- Se eliminaron instrucciones de inspección largas y complejas y se agregaron a la guía con imágenes.
- La recomendación es orientar la aplicación del instrumento hacia la **mejora continua de los mismos OAEs** con respecto a sus versiones anteriores.
- Tiempo promedio de aplicación de la versión del piloto fue de 6 horas.

2

Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales



Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales

- Proporciona un **marco de referencia práctico para evaluar y fortalecer la calidad** de los sitios web y servicios digitales del Estado.
- **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**.
- **Dos versiones** específicas: sitios web y servicios digitales transaccionales.
- Se divide en Dimensiones >> Indicadores >> Preguntas de chequeo

Sitio web y Servicio Digital



Sitio web institucional

Corresponde al conjunto de páginas bajo un mismo dominio. Para estos efectos, la institución debe considerar el **sitio web institucional principal y no otros sitios web que pudiesen ser complementarios**. Por ejemplo, en el caso de la Subsecretaría de Hacienda, el sitio web institucional principal es <https://www.hacienda.gob.cl/>.

Servicio digital más demandado

Procedimiento administrativo de función específica u otras tramitaciones, informado en el CPAT, que cumple con ciertas características descritas a continuación:

1. **Canal digital web:** Disponible en la web, independientemente de si está disponible en otros canales digitales, como por ejemplo aplicaciones móviles.
2. **Alta demanda:** Corresponde al servicio digital más demandado durante el año calendario anterior, utilizando como referencia el periodo comprendido entre enero y noviembre del año 2024. Esta información deberá ser consistente con el total de transacciones informadas en el instrumento CPAT.
3. **Utiliza autenticación digital:** Servicio transaccional que utiliza un mecanismo de autenticación, el cual puede ser ClaveÚnica u otro mecanismo.

* Que no esté digitalizado en SIMPLE.

Dimensiones de calidad



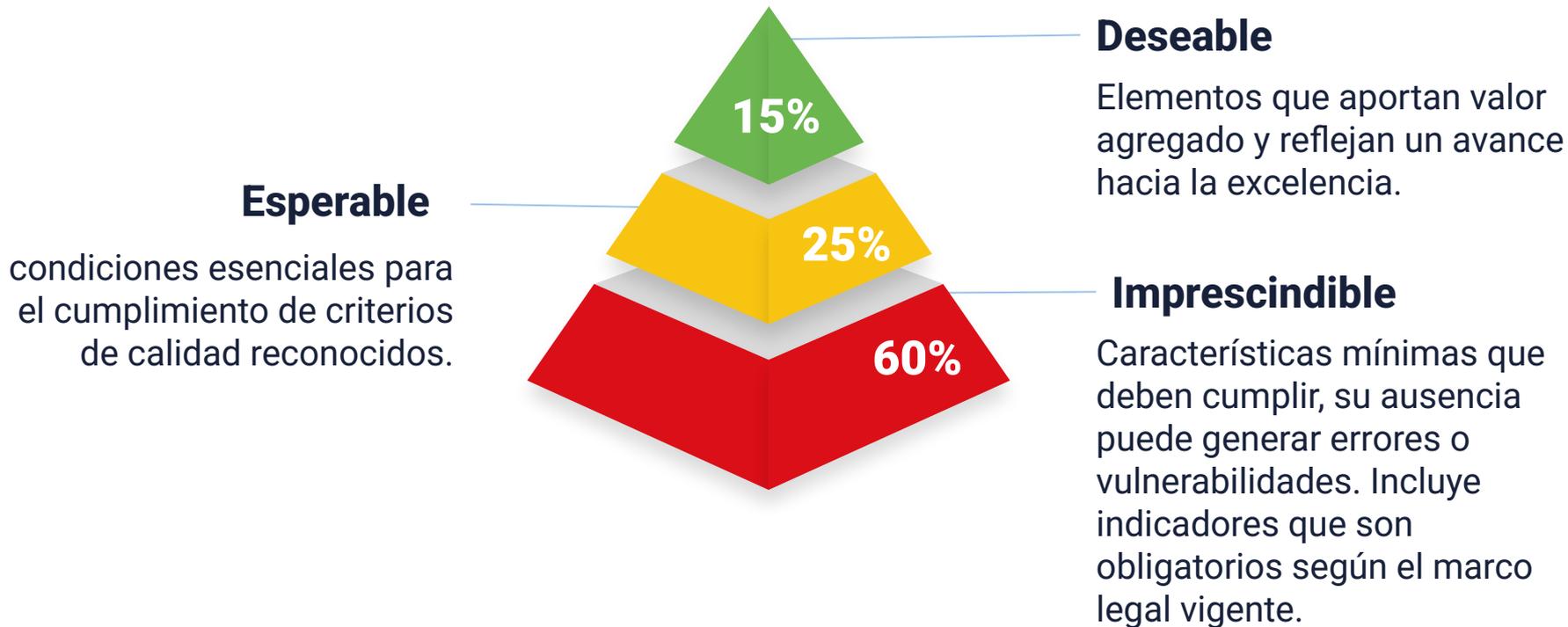
Sitio web

DIMENSIONES	PONDERACIÓN
1. Contenido y lenguaje claro	13%
2. Usabilidad	13%
3. Accesibilidad web	10%
4. Arquitectura de información	10%
5. Búsqueda y encontrabilidad	8%
6. Responsividad móvil	6%
7. Diseño e imagen institucional	5%
8. Seguridad	5%
9. Tecnología	5%
10. Atención a la ciudadanía	4%
11. Audiovisualidad	3%
12. Enfoque de género	2%
13. Imparcialidad e igualdad de trato	2%
14. Inclusión	2%
15. Promoción	2%
16. Transparencia y apertura	2%
17. Prevención de errores	2%
18. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	2%
19. Interacción y retroalimentación	2%
20. Rapidez de respuesta	2%

Servicio digital

DIMENSIONES	PONDERACIÓN
1. Usabilidad	10%
2. Prevención de errores	10%
3. Accesibilidad web	8%
4. Interoperabilidad	8%
5. Contenido y lenguaje claro	6%
6. Responsividad móvil	6%
7. Seguridad	6%
8. Resolutividad	6%
9. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	6%
10. Arquitectura de información	4%
11. Atención a la ciudadanía	4%
12. Diseño e imagen institucional	4%
13. Tecnología	4%
14. Interacción y retroalimentación	4%
15. Rapidez de respuesta	4%
16. Audiovisualidad	2%
17. Enfoque de género	2%
18. Imparcialidad e igualdad de trato	2%
19. Inclusión	2%
20. Promoción	2%

Nivel de cumplimiento

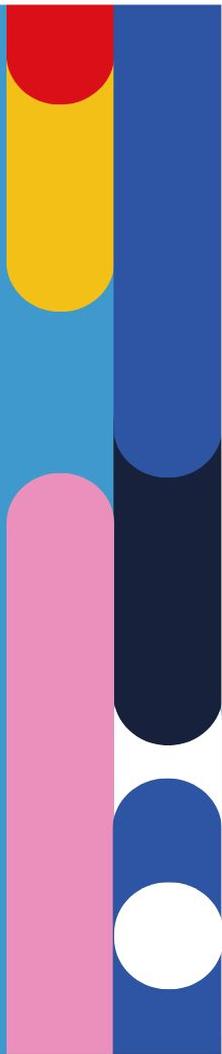




1. **Portada:** Presenta el instrumento y su método de aplicación. Incluye un espacio para registrar los datos de las personas evaluadoras. También ofrece un breve glosario con los términos más relevantes.
2. **Muestra:** Permite a las personas evaluadoras registrar las URLs de las páginas revisadas del sitio web o servicio digital evaluado.
3. **Guía para la verificación técnica:** Proporciona tutoriales con especificaciones técnicas para evaluar determinados aspectos, como inspeccionar el código fuente, navegar con teclado y utilizar herramientas específicas.
4. **Dimensiones:** Cada hoja del documento corresponde a una dimensión de calidad. Estas dimensiones se descomponen en indicadores, los cuales a su vez se subdividen en preguntas de chequeo que orientan la evaluación.
5. **Hoja de resultados:** Presenta el puntaje ponderado obtenido en cada dimensión, desglosado por nivel de obligatoriedad (imprescindibles, esperables y deseables).
6. **Gráfico de resultados:** Visualiza los resultados en un gráfico de barras que muestra el porcentaje de cumplimiento alcanzado en cada dimensión según su nivel de obligatoriedad.

2.1

Aplicación del Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales



Puntos Clave – Aplicación del instrumento

✓ Instrumento en línea

- Pueden revisar ambos instrumentos en el siguiente enlace, donde también se subirá material complementario para facilitar la aplicación: [Google Drive - Instrumentos de Evaluación](#)
- Una vez validada y aprobada la información respondida en el formulario, les enviaremos un link específico en el cual deben responder. **El instrumento no debe completarse en otro enlace.**

Fecha de cierre: 30 de junio

- La completitud se evalúa con lo que esté contestado en el link compartido hasta esa fecha.

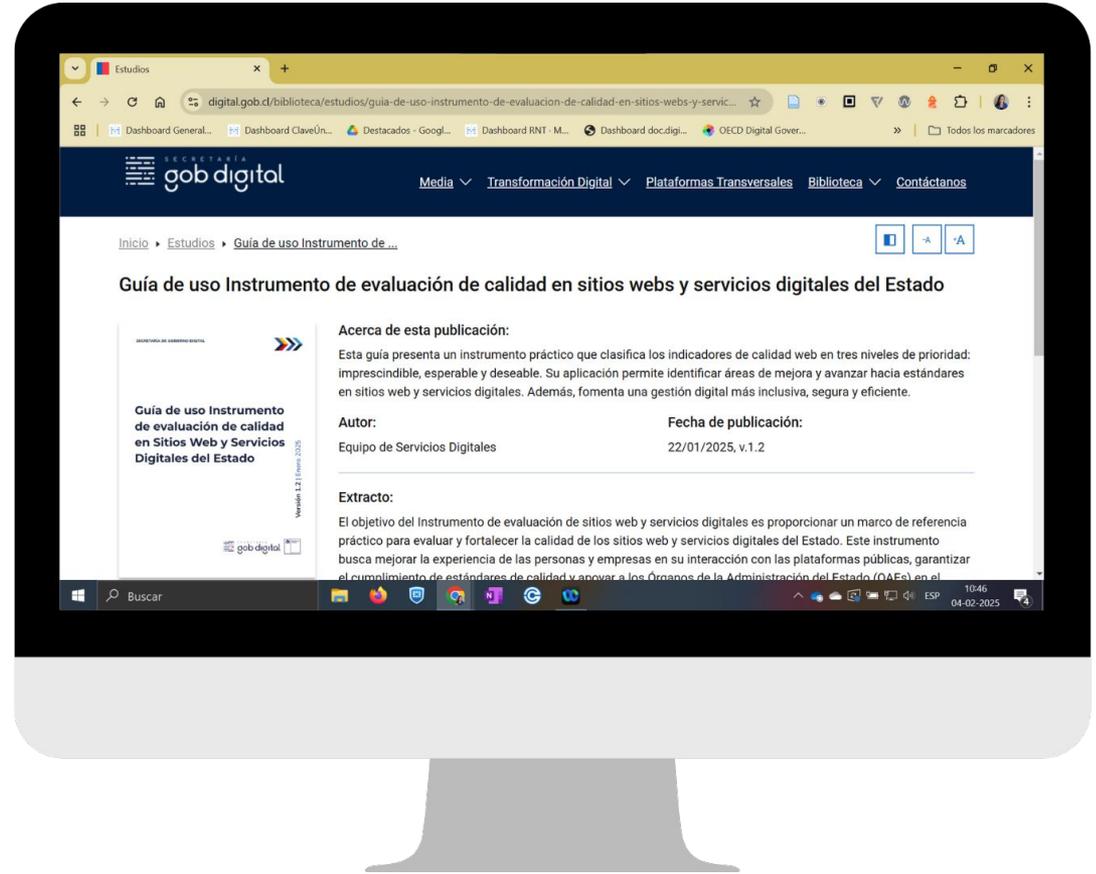
Responsabilidad de la institución

- La persona designada debe compartir el acceso de edición a sus colegas en caso de ser necesario y hacerse responsable de ello.

Objetivo: Aplicar el instrumento

- Lo importante es completar la evaluación, no obtener un resultado específico.

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



<https://digital.gob.cl/biblioteca/estudios/guia-de-uso-instrumento-de-evaluacion-de-calidad-en-sitios-webs-y-servicios-digitales-del-estado/>

Recomendaciones: previo a la aplicación



1. **Familiarícese con el instrumento** de evaluación.
2. Si es necesario, **solicite la colaboración** de personas de su institución, como profesionales de comunicaciones, diseño gráfico, informática, transparencia, atención de usuarios, entre otros. Cada instrumento está disponible en un documento compartido, lo que **permite que varias personas del equipo trabajen en él al mismo tiempo.**



Recomendaciones: en la aplicación



- Si tiene la posibilidad, **utilice dos monitores** para facilitar la revisión simultánea de información.
- **Abra todas las páginas de la muestra en diferentes pestañas** del navegador para agilizar el proceso de inspección.
- **Si desea aportar evidencia de la verificación:** Capture pantallas usando las herramientas sugeridas en la hoja "Guía" del Instrumento, sección "Capturadores de pantalla". Guarde las capturas en una carpeta compartida y pegue el enlace en la columna de comentarios. Recuerde asegurarse de otorgar los permisos necesarios al mail serviciosdigitales@digital.gob.cl para acceder a dicha carpeta compartida



Selección de la muestra **Sitios Web**

Se debe seleccionar una muestra mínima de **10 páginas del sitio web aprobado por SGD**. Se recomienda incluir:

- La portada o página de inicio del sitio.
- Al menos las dos páginas del menú principal (excluyendo la portada).
- Al menos tres páginas de información interna, idealmente que incluya información sobre servicios digitales ciudadanos, datos y documentos en el caso de tener.
- Las tres últimas noticias publicadas en el sitio.
- Al menos un formulario de contacto que no requiera autenticación para ingresar datos. En caso de no contar con un formulario, utilice únicamente las páginas mencionadas anteriormente para la evaluación.

Portada o página de inicio	https://www.gob.cl/
Al menos 2 páginas del menú principal (que no sea la portada o página de inicio)	https://www.gob.cl/noticias/ https://www.gob.cl/instituciones/
Al menos 3 páginas de información interiores	https://www.gob.cl/instituciones/presidencia/ https://www.gob.cl/acerca-de/ https://www.gob.cl/tramitesyservicios/
Las últimas 3 noticias publicadas	https://www.gob.cl/noticias/feriados-fiestas-patrias-cuantos-son-cuales-irrenunciables-comercio/ https://www.gob.cl/noticias/ley-subsidio-transporte-publico-aprobada/ https://www.gob.cl/noticias/entrega-subsidios-habitacionales-proyecto-huertos-valle-tiltil/
Al menos 1 formulario	https://escribenos.presidencia.cl/Formulario

Ejemplo 2 selección de la muestra

Sitios Web



Portada o página de inicio	https://digital.gob.cl/
Al menos las 2 páginas del menú principal (que no sea la portada o página de inicio)	https://digital.gob.cl/plataformas-transversales/
	https://digital.gob.cl/contactanos/
Al menos 3 páginas de información interiores	https://digital.gob.cl/transformacion-digital/hoja-de-ruta/
	https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estadisticas/
	https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/
Las últimas 3 noticias publicadas	https://digital.gob.cl/media/noticias/gobierno-digital-realiza-taller-de-interoperabilidad-municipios-del-pais/
	https://digital.gob.cl/media/noticias/80-de-los-municipios-del-pais-ya-cuentan-con-docdigital/
	https://digital.gob.cl/media/noticias/secretaria-de-gobierno-digital-participa-en-lanzamiento-de-sitio-de-datos-abiertos-de-fonasa/
Al menos 1 formulario	https://gobdigitalcl.freshdesk.com/support/tickets/new

Se debe revisar la página de entrada al servicio digital:

- El **flujo completo del servicio digital en línea**, con el objetivo de analizar la mecánica del proceso, la prevención de errores y la velocidad de respuesta.

Servicio digital en línea

<https://mi.chileatiende.gob.cl/tramites/sibs>

Durante la aplicación



- Navegue por las hojas del documento compartido **completando cada campo según se indique**.
- La evaluación consiste en **comprobar si cada pregunta de chequeo se cumple en la mayoría de las páginas de la muestra**, a menos que alguna pregunta de chequeo indique lo contrario.

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje
1.1	IMPRESCINDIBLES				
1.1.1	Coherencia y estandarización	Apego a las convenciones de los sitios web y servicios digitales, de manera tal que las personas usuarias no tengan que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo en cada plataforma.	<p>¿Se respeta la organización del servicio digital y se preserva su consistencia en todas las páginas? Por ejemplo: los enlaces del menú global o los pasos del trámite aparecen en la misma posición en todo el sitio.</p> <p>En el caso de los sitios del gobierno central, ¿Se utilizan los componentes del UI Kit del Gobierno Digital?</p> <p><i>La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.</i></p> <p>¿Los iconos son fácilmente comprensibles sin texto adicional y siguen convenciones o figuras reconocibles por cualquier persona? Por ejemplo: una casa para volver al inicio, una lupa para el buscador, líneas horizontales del icono de menú de "hamburguesa" para colapsar o una "X" para cerrar.</p> <p><i>La opción "No aplica" se debe seleccionar sólo si el sitio no utiliza iconos.</i></p>	<p>Por responder ▼</p> <p>Por responder ▼</p> <p>Por responder ▼</p>	0

Durante la aplicación



- Hay preguntas en las que se debe considerar una **submuestra** que incluya sólo las páginas que efectivamente contienen lo solicitado. Sobre esta base, se revisa el cumplimiento del criterio.

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje
1.1	IMPRESCINDIBLES				
1.1.1	Coherencia y estandarización	Apego a las convenciones de los sitios web y servicios digitales, de manera tal que las personas usuarias no tengan que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo en cada plataforma.	<p>¿Se respaldan todas las acciones que aparecen en la misma plataforma?</p> <p>En el caso de los sitios del gobierno central, ¿Se utilizan los componentes del UI Kit del Gobierno Digital?</p> <p><i>La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.</i></p> <p>¿Los iconos son fácilmente comprensibles sin texto adicional y siguen convenciones o figuras reconocibles por cualquier persona? Por ejemplo: una casa para volver al inicio, una lupa para el buscador, líneas horizontales del icono de menú de "hamburguesa" para colapsar o una "X" para cerrar.</p> <p><i>La opción "No aplica" se debe seleccionar sólo si el sitio no utiliza iconos.</i></p>	<p>Sí</p> <p>Por responder</p> <p>Por responder</p>	1

Si la pregunta de chequeo se cumple en la mayoría de las páginas de la muestra

Durante la aplicación



- Hay preguntas en las que se debe considerar una **submuestra** que incluya sólo las páginas que efectivamente contienen lo solicitado. Sobre esta base, se revisa el cumplimiento del criterio.

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje
1.1	IMPRESCINDIBLES				
1.1.1	Coherencia y estandarización	Apego a las convenciones de los sitios web y servicios digitales, de manera tal que las personas usuarias no tengan que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo en cada plataforma.	<p>¿Se respeta la organización del servicio digital y se preserva su consistencia en todas las páginas? Por ejemplo, los colores del menú de la página de inicio aparecen en la misma posición en todas las páginas.</p> <p>En el sitio web de los Ministerios del Poder Ejecutivo y Entidades del Poder Ejecutivo, ¿se respetan las convenciones de los íconos? La opción "Inicio" debe estar siempre presente en el menú de navegación y no pertenecer al gobierno central.</p> <p>¿Los íconos son fácilmente comprensibles sin texto adicional y siguen convenciones o figuras reconocibles por cualquier persona? Por ejemplo: una casa para volver al inicio, una lupa para el buscador, líneas horizontales del ícono de menú de "hamburguesa" para colapsar o una "X" para cerrar.</p> <p>La opción "No aplica" se debe seleccionar sólo si el sitio no utiliza íconos.</p>	<p>Sí</p> <p>No</p> <p>Por responder</p>	1

Si la pregunta de chequeo no se cumple en la mayoría de las páginas de la muestra.

Durante la aplicación



- Hay preguntas en las que se debe considerar una **submuestra** que incluya sólo las páginas que efectivamente contienen lo solicitado. Sobre esta base, se revisa el cumplimiento del criterio.

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje
1.1	IMPRESCINDIBLES				
1.1.1	Coherencia y estandarización	Apego a las convenciones de los sitios web y servicios digitales, de manera tal que las personas usuarias no tengan que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo en cada plataforma.	<p>¿Se respeta la organización del servicio digital y se preserva su consistencia en todas las páginas? Por ejemplo: los enlaces del menú global o los pasos del trámite aparecen en la misma posición en todo el sitio.</p> <p>En el caso de los sitios del gobierno central, ¿Se utilizan los componentes del UI Kit del Gobierno Digital?</p> <p><i>La opción "No aplica" se debe seleccionar sólo si el sitio web examinado no pertenece a...</i></p> <p>¿Los... conve... Por e... horiz... cerrar.</p> <p><i>La opción "No aplica" se debe seleccionar sólo si el sitio no utiliza iconos.</i></p>	<p>Sí</p> <p>No</p> <p>No aplica</p>	2

Si la pregunta de chequeo no aplica para la institución en particular.

Durante la aplicación



El puntaje se calcula de manera automática dependiendo de las respuestas.

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje
1.1	IMPRESCINDIBLES				
1.1.1	Coherencia y estandarización	Apego a las convenciones de los sitios web y servicios digitales, de manera tal que las personas usuarias no tengan que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o en cada plataf	¿Se respeta la organización del servicio digital y se preserva su consistencia en todas las páginas? Por ejemplo: los enlaces del menú global o los pasos del trámite aparecen en la misma posición en todo el sitio.	<div style="border: 2px solid pink; padding: 5px;"><p>Sí</p><p>Sí</p><p>No aplica</p></div>	<div style="border: 2px solid pink; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">3</div>

Puntaje	Descripción
0	Ninguna respuesta es afirmativa
1	Menos del 50% de las respuestas afirmativas
2	El 50% o más de las respuestas afirmativas
3	Todas las preguntas afirmativas

horizontales del icono de menú de "hamburguesa" para colapsar o una "X" para cerrar.

La opción "No aplica" se debe seleccionar sólo si el sitio no utiliza iconos.

Importante: verificar la completitud



Instrumento de evaluación de calidad para sitios web

% cumplimiento ponderado

1. Contenido y lenguaje claro

Información representada por texto, imagen, video, sonido u otros tipos de medios. Debe utilizarse un lenguaje comprensible para la ciudadanía, además de cumplir con criterios de relevancia, actualización, precisión, fiabilidad y legibilidad, entre otros.

% cumplimiento Imprescindible	54%
% cumplimiento Esperable	58%
% cumplimiento Deseable	100%

62%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	Comentarios
1.1 IMPRESCINDIBLES						
1.1.1	Fiabilidad	Entrega de información veraz, segura y rigurosa.	¿Es fácil reconocer la fuente o autoría de la información publicada? Por ejemplo: se identifica claramente el nombre de la institución que publica en el encabezado o pie de cada página, o la unidad interna o externa que entregó alguna información específica, con frases del tipo "Departamento de Estudios" como firma al final del texto o "Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE)".	Por responder	0	Alerta: Existen preguntas de chequeo por responder
1.1.2	Completitud	Entrega de información con la cobertura y datos necesarios para divulgar un tema con exhaustividad.	¿Los contenidos representan de manera fiel lo enunciado en su título? ¿Se cumple con la recomendación de no incluir páginas sin contenido, contenido incompleto o "En construcción"? ¿El texto destaca los datos clave de la información? Por ejemplo: se presenta un resumen con las respuestas a las preguntas qué, cómo, dónde, cuándo y para quién o existe un recuadro con fechas importantes. En el caso de textos referidos a trámites, ¿se brinda información suficiente para que las personas usuarias puedan realizarlos autónomamente? <i>La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se encuentren textos referidos a trámites.</i>	Sí Sí No No aplica	2	
1.1.3	Lenguaje plano	Estilo de redacción simple y centrado en las personas usuarias, alejado de jergas legales y tecnicismos.	¿El lenguaje utilizado está orientado a que una persona pueda entender el contenido, aun aquellas con mayor dificultad de comprensión lectora? Por ejemplo: se recomienda revisar con alguna herramienta en línea como Legible (de los cinco indicadores evaluados que se visualizan en la tabla Legibilidad del texto, al menos tres deben indicar dificultad Normal para aprobar este indicador).	Sí		

Importante: verificar la completitud



Instrumento de evaluación de calidad para sitios web

Resultados

Institución o nombre del sitio	Por ejemplo: Ministerio de Educación o ChileAtiende
URL del sitio web	Por ejemplo: https://sitioejemplo.gob.cl (con https://)
Fecha de evaluación	01/01/2000

DIMENSIONES

RESULTADOS POR DIMENSIÓN

Dimensión	Ponderación	Imprescindible	Esperable	Deseable	Por Dimensión
1. Contenido y lenguaje claro	13%	54%	58%	100%	62%
2. Usabilidad	13%	80%	100%	0%	73%
3. Accesibilidad web	10%	48%	60%	75%	55%

Alerta: Existen preguntas de chequeo por responder

Instrumento de evaluación

Instrumento de evaluación de calidad en sitios web y servicios digitales

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	Gobierno de Chile / Ministerio Secretaría General de Gobierno
URL del sitio web	https://www.gob.cl/
Nombre del evaluador(a)	Alejandro Morales Vargas
Fecha de evaluación	15/08/2024
Navegador usado	Google Chrome (recomendado)
Dispositivo	Notebook ▼

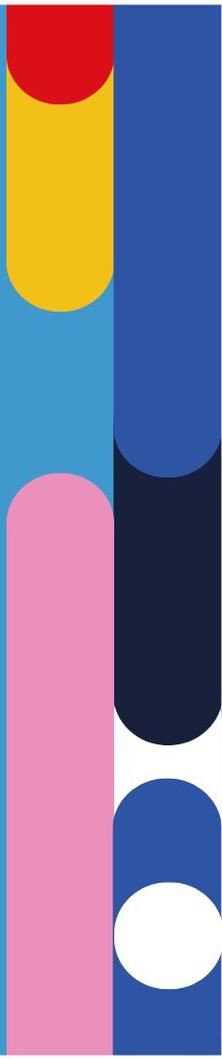
MÉTODO DE APLICACIÓN

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

- 1 Cada hoja de esta planilla corresponde a una de las **dimensiones** de calidad web.
 - 2 Cada dimensión está subdividida en **indicadores**, con su respectiva definición.
 - 3 Cada indicador cuenta con **preguntas de chequeo** para guiar la evaluación.
- A su vez, cada indicador cuenta con un nivel de...
- La evaluación consiste en la verificación del...
- Para algunas preguntas de chequeo existe la...

3

Hito de retroalimentación N°1



1° Hito de retroalimentación



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

Selección del sitio web institucional y servicio digital más demandado.

El Requisito Técnico N°3 (Etapa 1- Objetivo 2) indica que “En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el Instrumento 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)**”.

1° Hito de retroalimentación



¿Qué información deben enviar las instituciones a la Red de Gobierno Digital?

A

Sitio web institucional principal

Corresponde al conjunto de páginas bajo un mismo dominio. Para estos efectos, la institución debe considerar el sitio web institucional principal y no otros sitios web que pudiesen ser complementarios. Por ejemplo, en el caso de la Subsecretaría de Hacienda, el sitio web institucional principal es <https://www.hacienda.gob.cl/>.

B

Servicio digital más demandado

Procedimiento administrativo de función específica u otras tramitaciones, informado en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), que cumple con ciertas características descritas a continuación:

1. **Canal digital web:** Disponible en la web, independientemente de si está disponible en otros canales digitales, como por ejemplo aplicaciones móviles.
2. **Alta demanda:** Corresponde a un servicio digital de alta demanda durante el año calendario anterior, utilizando como referencia el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2024. Esta información deberá ser consistente con el total de transacciones informadas en el instrumento CPAT.
3. **Utiliza autenticación digital:** Servicio transaccional que utiliza un mecanismo de autenticación, el cual puede ser ClaveÚnica u otro mecanismo.

1° Hito de retroalimentación: fechas clave



12/02

Capacitación instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales” y **habilitación del formulario en línea** para informar la selección del sitio web institucional y el servicio digital.

05/03

Plazo máximo para responder el formulario e informar el sitio web institucional y el servicio digital más demandado sobre el cual se aplicará el instrumento. Esta selección debe contar con la opinión técnica favorable de la Red de Gobierno Digital.

21/03

Se envía a las instituciones opinión técnica:

- a. **Favorable:** se habilita el instrumento para comenzar a contestar.
- b. **Desfavorable:** envío de nueva propuesta de sitio web y servicio digital (24 y el 28 de marzo).

1° Hito de retroalimentación: preguntas frecuentes



- 1 ¿Cómo enviar la información requerida en el Hito 1?**
A través del formulario en línea disponible en [Sistema de Transformación Digital: Hito de retroalimentación N°1](#). No se aceptará otro medio de envío.
- 2 ¿Qué servicio digital debo seleccionar si mi institución no ofrece servicios de cara a las personas?**
Todas las instituciones cuentan con OIRS, SIAC o equivalentes.
- 3 ¿El servicio digital más demandado, puede ser estacional?**
Sí, lo importante es que sea de alta demanda comparativamente con los otros servicios digitales disponibles en la institución.
- 4 ¿El servicio digital más demandado, puede estar digitalizado en SIMPLE?**
No, la recomendación es seleccionar un servicio digital digitalizado por la institución, sobre el cuál se puedan aplicar mejoras.

1° Hito de retroalimentación: preguntas frecuentes



- 5** **¿El instrumento debe ser contestado por una única persona?**
No, el instrumento tiene una lógica colaborativa, puede ser contestado por varias personas a la vez (coordinadamente).
- 6** **¿Qué sucede si obtengo una opinión técnica desfavorable?**
En este caso, la institución deberá volver a enviar una propuesta a la Red de Gobierno Digital, hasta obtener la opinión técnica favorable (nuevas iteraciones).
- 7** **¿Puedo comenzar a contestar el instrumento sin la opinión técnica favorable?**
No, el instrumento se habilitará cuando se obtenga la opinión técnica favorable. En el intertanto, las instituciones pueden familiarizarse con la versión pública (PDF y EXCEL).
- 8** **¿Cuál es el plazo máximo para aplicar el instrumento de calidad web?**
Desde la obtención de la opinión técnica favorable, las instituciones podrán contestar el instrumento hasta el 30 de junio.

¿Cómo dar cumplimiento al RT?



Etapa 1 - Objetivo 2 - Requisito técnico N°3: En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el Instrumento 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.**

1. Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando su **opinión técnica favorable** sobre la selección del sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado.



¿Cómo se obtiene este medio de verificación?

Es el resultado de la participación en el Hito de retroalimentación N°1 (selección del sitio web institucional y servicio digital más demandado)

2. Reporte de la **aplicación del instrumento** de evaluación de sitios web y servicios digitales.

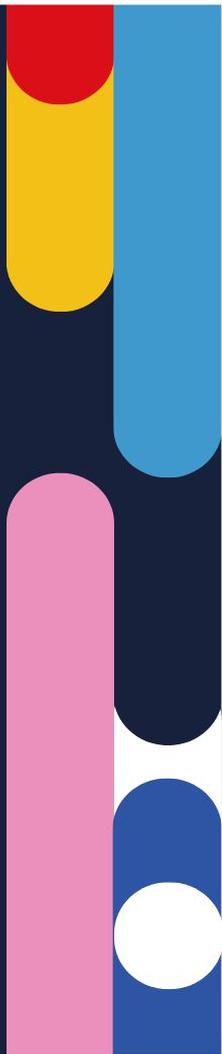


¿Cómo se obtiene este medio de verificación?

Al aplicar el instrumento al 30/06, de acuerdo al Hito de retroalimentación N°2.

4

Próximos pasos



Prepararse para la próxima capacitación:

Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado (12/03)



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 (Instrumento sitios web y servicios digitales)
3. **Gestión de datos (Marco de Referencia de Gestión de Datos)**

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 por criterios, que corresponden a los conceptos claves de cada dimensión. Por cada dimensión se hacen más preguntas (52 en total). En función de las respuestas, se determina el puntaje de cada criterio.

En la tabla se muestra un resumen de las dimensiones del MGDE, 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

Estrategias

Regulación

Estudios

Guías



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

Hito N°2: OTF del diagnóstico institucional de brechas

El RT N°1 (E1-02) 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**”.

30/06

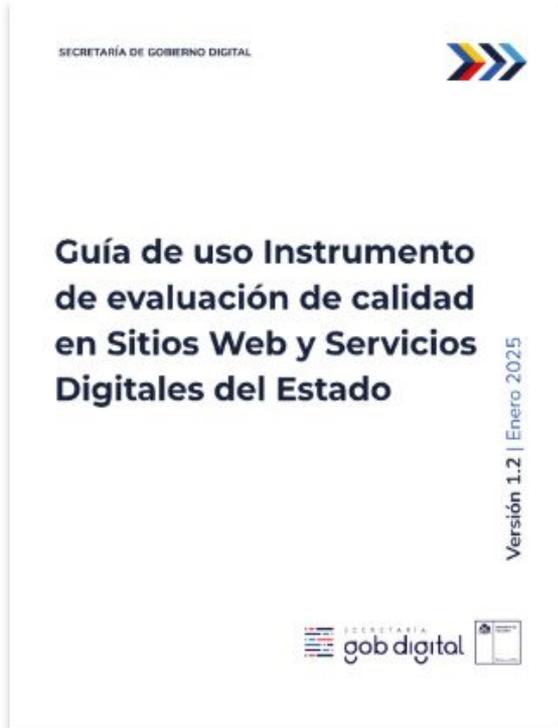
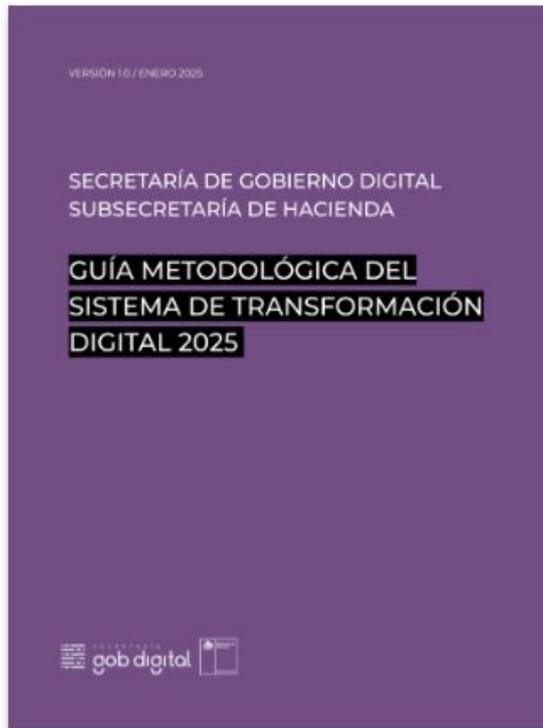
Plazo máximo para aplicar los 3 instrumentos de diagnóstico, y enviar a la Red de Gobierno Digital para obtener su OTF.

15/07

Se disponibiliza a las instituciones la OT:

- ✓ **Completitud** (contesta todas las preguntas, sin blancos)
- ✓ **Medio de envío** (se envía por el medio dispuesto por la SGD)
- ✓ **Oportunidad** (se envía en los plazos dispuestos)

Importante: revisar el material de apoyo



¿Tienes preguntas?

Todas las preguntas se recibirán a través de la **Mesa de Servicios de la Secretaría de Gobierno Digital**:

1. Ingresa a la Mesa de servicios disponible en <https://digital.gob.cl/mesadeayuda>
1. Selecciona como producto “Sistema de Transformación Digital” y como motivo de consulta “Diagnóstico institucional”
1. Agrega los antecedentes necesarios para resolver la consulta. El tiempo promedio de respuesta son 3 días hábiles.

SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL
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



SECRETARÍA
gob digital

