



Guía de uso Instrumento de evaluación de calidad en Sitios Web y Servicios Digitales del Estado

Versión 1.2 | Enero 2025

ÍNDICE

1. Contexto	1
2. Objetivo	2
3. Definiciones	2
4. Descripción del instrumento y secciones	3
4.1 Niveles de prioridad	3
4.2 Secciones	3
2.3 Dimensiones	4
2.3.1 Dimensiones Instrumento de evaluación de calidad para Sitios Web	4
2.3.2 Dimensiones Instrumento de evaluación de calidad para Servicios Digitales	5
5. Aplicación del Instrumento	5
5.1 Previo a la aplicación	5
5.2 Durante la aplicación	7
5.3 Después de la aplicación	8
5.3.1 Interpretación de los resultados	8
5.3.2 Recomendaciones para mejorar	9

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción
1.0	26/12/2024	Versión inicial
1.1	08/01/2025	Acceso a visualización de instrumentos en sección 4.
1.2	22/01/2025	Correcciones a la Sección 4 y acceso a visualización de instrumentos en múltiples formatos.

Esta guía tiene por objetivo orientar a los órganos de la Administración del Estado (OAE) en la evaluación y mejora continua de la calidad web, brindando una referencia clara para alcanzar estándares óptimos. Así, el instrumento funciona como una guía o pauta simple del ‘deber ser’ en materia de sitios web del Estado.

1. Contexto

La Ley N° 21.658 establece la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) en la Subsecretaría de Hacienda, asignándole la responsabilidad de proponer y coordinar una Estrategia de Gobierno Digital con un enfoque integrado. Entre sus funciones principales se destacan la coordinación, asesoría y apoyo intersectorial para el uso estratégico de tecnologías digitales, con el objetivo de mejorar la gestión pública y la provisión de servicios del Estado.

En el marco de la **Agenda de Modernización del Estado 2022-2026**, la SGD impulsa la **Plataforma Integrada de Servicios Públicos Digitales**, un proyecto que fija estándares y herramientas para optimizar el diseño, desarrollo y entrega de servicios digitales. Este esfuerzo busca no solo mejorar la efectividad de los servicios públicos, sino también aumentar la confianza ciudadana y reducir los costos asociados, alineándose con los objetivos de la Ley de Transformación Digital del Estado.

En este contexto, el Instrumento **de evaluación de sitios web y servicios digitales** proporciona un marco de referencia para la mejora continua de la calidad digital. Adaptada en dos versiones específicas —para sitios web y servicios digitales transaccionales— este Instrumento responde a las necesidades particulares de cada plataforma, permitiendo a las instituciones públicas evaluar, desarrollar y licitar proyectos digitales con estándares claros y óptimos.

2. Objetivo

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.

3. Definiciones

- **Página web:** unidad de información específica del sitio (p. ej. <https://sitioejemplo.gob.cl/historia/1920-1950>)
- **Plataforma electrónica:** software o conjunto de software, datos e infraestructura tecnológica que sustenta procesos o procedimientos.
- **Plataforma:** para este instrumento, sinónimo genérico de sitio web o servicio digital.

- Servicio digital: prestaciones ofrecidas por los órganos de la Administración del Estado a sus personas usuarias a través de tecnologías digitales.
- Servicio digital transaccional: servicio digital que requiere identificación para la entrega de informaciones personalizadas o la realización de trámites.
- Sistema: componentes informáticos sustentan los servicios digitales.
- Sitio web: conjunto de páginas bajo un mismo dominio (p. ej. <https://sitioejemplo.gob.cl>)
- URL: Ubicación de una página web o de un archivo en internet (p. ej. <https://sitioejemplo.gob.cl/algo>)

4. Descripción del instrumento y secciones

Ambos instrumentos de evaluación se basan en observar y verificar aspectos clave de una muestra de páginas de sitios web y servicios digitales. 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. Para hacer más práctico su uso, cada instrumento está disponible en un documento compartido, lo que permite que varias personas del equipo trabajen en él al mismo tiempo.

Para visualizar los instrumentos de evaluación de calidad web y servicios digitales, acceder [aquí](#).

4.1 Niveles de prioridad

Los indicadores se clasifican en tres niveles de obligatoriedad:

1. **Imprescindible:** Representa las características mínimas que deben cumplir los sitios web o servicios digitales transaccionales. La ausencia de estos elementos puede generar errores o vulnerabilidades para las personas usuarias y el sistema. Incluye indicadores que son obligatorios según el marco legal vigente.
2. **Esperable:** Define condiciones esenciales en cualquier sitio web o servicio digital gubernamental enfocado en las personas usuarias, cumpliendo con criterios de calidad reconocidos.
3. **Deseable:** Identifica elementos que aportan valor agregado y reflejan un avance hacia la excelencia.

4.2 Secciones

El instrumento de evaluación está estructurado en las siguientes secciones:

1. **Portada:** Presenta el instrumento y su método de aplicación. Incluye un espacio para registrar los datos de las personas evaluadoras, explica la escala de cumplimiento y

detalla las dimensiones evaluadas. 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.

4.3 Dimensiones

Cada instrumento evalúa dimensiones específicas, asignándoles una ponderación que refleja su relevancia. Las definiciones de estas dimensiones se encuentran detalladas en cada instrumento.

4.3.1 Dimensiones Instrumento de evaluación de calidad para Sitios Web

Las dimensiones evaluadas y sus respectivas ponderaciones son:

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%

4.3.2 Dimensiones Instrumento de evaluación de calidad para Servicios Digitales

Las dimensiones evaluadas y sus respectivas ponderaciones son:

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%

5. Aplicación del Instrumento

5.1 Previo a la aplicación

Antes de iniciar la evaluación, familiarícese con el instrumento de evaluación y, si es necesario, solicite la colaboración de personas de su institución, como profesionales de comunicaciones, diseño gráfico, informática, transparencia, atención de usuarios, entre otros.

5.1.1 Selección de la muestra

5.1.1.1 Selección de la muestra Instrumento Sitios Web:

Se debe seleccionar una muestra mínima de **10 páginas web**. Se recomienda incluir:

- La portada o página de inicio del sitio.
- Al menos las dos primeras páginas del menú principal (excluyendo la portada).
- Al menos tres páginas de información interna, siendo una de ellas sobre información de trámites o servicios digitales ciudadanos 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.

Ejemplo muestra Instrumento Sitios Web:

Portada o página de inicio	https://www.gob.cl/
Al menos las primeras 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-cuanto-son-cuales-irrenunciabiles-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

5.1.1.2 Selección de la muestra Instrumento Servicios Digitales Transaccionales:

Se debe revisar la página de entrada al trámite y el flujo completo del trámite en línea, considerando al menos lo siguiente:

- La **página de acceso al trámite (landing page con las instrucciones)** para evaluar aspectos como el contenido, diseño gráfico y elementos audiovisuales.
- El **flujo completo del trámite en línea**, con el objetivo de analizar la mecánica del proceso, la prevención de errores y la velocidad de respuesta.

Ejemplo muestra Instrumento Servicios Digitales:

Página de entrada al trámite (landing page)	https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/102077-pension-garantizada-universal-pgu
Servicio digital o trámite en línea	https://qa.mi.chileatiende.cl/tramites/sibs

5.1.2 Recomendaciones adicionales

- 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.

5.2 Durante la aplicación

Navegue por las hojas del documento compartido completando cada campo según se indique.

En la hoja **"Inicio"**, proporcione la información general de la evaluación:

- Nombre de la institución o del sitio
- URL del sitio web o servicio digital
- Nombre del evaluador(a)
- Fecha de evaluación
- Navegador utilizado
- Dispositivo en el cual se realizó la evaluación (computador de escritorio, tablet, celular)

En la hoja **"Muestra"**, registre las direcciones web de las páginas mínimas que se revisarán, seleccionadas según lo indicado anteriormente.

Las hojas **1 a 20** del instrumento de evaluación corresponden a las dimensiones de calidad evaluadas en sitios web y servicios digitales transaccionales. Aunque están ordenadas, puede revisarlas en el orden que considere más conveniente.

Cada dimensión incluye indicadores con sus definiciones y preguntas de chequeo. Estas deben ser respondidas seleccionando una de las alternativas disponibles en la columna **H**. Algunas preguntas incluyen la opción **"No aplica"**, para casos donde el elemento consultado no está presente o no es verificable en el sitio web.

Es importante:

- Contestar **todas las preguntas de chequeo**, ya que las preguntas sin respuesta suman cero puntos.
- **La revisión de cada pregunta debe hacerse considerando toda la muestra y un umbral de cumplimiento del 50%**. En casos donde el elemento esté presente en algunas páginas y no en todas, se debe considerar su presencia en al menos el 50% de la muestra para responder afirmativamente; de lo contrario, la respuesta debe ser negativa. **Si se detecta una falla o error importante en una de las páginas de la muestra, la respuesta debe ser negativa, independientemente del porcentaje de cumplimiento.**

Si desea aportar evidencia de la verificación:

- Capture pantallas usando las herramientas sugeridas en la hoja **"Guía"**, sección **"Capturadores de pantalla"**.
- Guarde las capturas en una carpeta compartida y pegue el enlace en la columna de comentarios. Recuerde asegurar se de otorgar los permisos necesarios para acceder a dicha carpeta compartida.

El puntaje de cada indicador se calcula automáticamente según las respuestas a las preguntas de chequeo, siguiendo los siguientes criterios:

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

5.3 Después de la aplicación

Una vez completada la evaluación de todo el instrumento, la herramienta calculará automáticamente los resultados por nivel, los cuales se visualizarán en la hoja **"Resultados"**. Estos resultados se desagregan por dimensión, por nivel de obligatoriedad (imprescindible, esperable y deseable) y se muestra un porcentaje de cumplimiento total.

En la hoja "**Gráficos**", los resultados se representan a través de un gráfico de barras que ilustra el porcentaje de cumplimiento obtenido en cada una de las dimensiones de calidad evaluadas para cada nivel de obligatoriedad.

5.3.1 Interpretación de los resultados

El porcentaje de cumplimiento total por dimensión representa el promedio ponderado alcanzado en dicha dimensión, considerando los siguientes factores de ponderación por nivel de obligatoriedad:

- **Imprescindible:** 60%
- **Esperable:** 25%
- **Deseable:** 15%

Por otro lado, el **porcentaje de cumplimiento ponderado** es el promedio de cada nivel de obligatoriedad, tomando en cuenta la ponderación asignada a cada dimensión, las cuales se detallan en la columna E del instrumento.

5.3.2 Recomendaciones para mejorar

Para mejorar la calidad web del sitio o servicio digital, se recomienda implementar acciones correctivas enfocadas en cumplir con cada uno de los indicadores evaluados en el instrumento. Se sugiere priorizar por nivel de obligatoriedad y dentro de éste, las dimensiones que tienen mayor ponderación:

1. **Comenzar con los indicadores imprescindibles:** Son aquellos aspectos mínimos requeridos para un sitio web o servicio digital transaccional, además de los elementos obligatorios según el marco legal vigente. Su cumplimiento es fundamental para obtener mejores resultados en la evaluación.
2. **Luego abordar los indicadores esperables:** Una vez cumplidos los imprescindibles, proceder con aquellos indicadores que representan mejoras importantes pero no críticas.
3. **Finalmente trabajar en los indicadores deseables:** Estos son los elementos que agregan valor adicional y optimización a la experiencia del usuario, pero que no son estrictamente obligatorios.

El cumplimiento de estos niveles de prioridad permitirán no solo mejorar el resultado de la evaluación, sino también mejorar la experiencia de las personas usuarias en el sitio o servicio digital evaluado.