



UNIVERSIDAD DE CHILE
Dirección de Servicios de
Información y Bibliotecas (SISIB)

30
AÑOS

INFORME DE RESULTADOS

Consultoría: Modelo de evaluación de calidad web y servicios digitales

Resumen ejecutivo

Octubre de 2024

Elaborado para



 gob digital
CHILE

Informe de resultados

Consultoría: Modelo de evaluación de calidad web y servicios digitales

Consultora:

Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB)

Universidad de Chile

Jefe de proyecto:

Alejandro Morales Vargas

Equipo consultor:

Carlos Martínez Gutiérrez

Pascale Guerra La Mura

Gabriela Astudillo Navarro

Pamela Aguayo Rojas

Gonzalo Ramírez Chamblat

Jeannette Mejías Moreau

Wilson Arancibia Robles

Roberto Escobar Gutiérrez

Lilian Toledo Zamorano

Cliente:

Secretaría de Gobierno Digital

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Contrapartes:

María Isabel Silva Vial

Andrea Fuentes Reveco

Valentina Palma Rojas

Licitación: 1051177-12-LP23

Orden de compra: 1351461-4-SE24

Santiago de Chile

Octubre de 2024

CONTENIDO

CONTRAPARTES TÉCNICAS.....	6
EQUIPO DE DESARROLLO.....	6
REQUERIMIENTOS.....	7
CONTEXTO.....	7
DIAGNÓSTICO.....	7
DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES.....	9
CREACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.....	10
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	14
DOCUMENTACIÓN GENERAL.....	15
DIAGNÓSTICO.....	17
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	17
Revisión sistematizada de literatura.....	17
Documentación gubernamental.....	17
<i>Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery</i>	18
<i>2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings</i>	21
<i>Agenda de Modernización del Estado 2022-2026</i>	22
<i>Medición de Satisfacción Usuaría</i>	25
<i>Estudio de Caracterización, Satisfacción y Habilidad Digital 2022 IPS / ChileAtiende</i>	26
<i>Set insights investigación UX/UI de los servicios digitales de ChileAtiende</i>	27
<i>Accesibilidad web en Chile: Guía técnica para la implementación de sitios web accesibles</i>	28
<i>Guía para el diseño de interfaces web institucionales</i>	29
<i>Guía técnica: Lineamientos para el desarrollo de software</i>	33
<i>Recomendaciones: Lenguaje Claro para la web Pauta de evaluación</i>	34
<i>Estudio razones de uso de trámites presenciales</i>	36
<i>Criterios y orientaciones para la implementación de mecanismos de participación ciudadana en gestión pública</i>	37
Marco normativo.....	38
<i>Decreto 1. Aprueba norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la Administración del Estado</i>	38
<i>Decretos, leyes, políticas y normas sobre ciberseguridad</i>	41
Bibliografía académica.....	42
<i>Evaluación de calidad en sitios web: Factores de análisis, métodos y propuesta de un modelo para el desarrollo de nuevos instrumentos</i>	42
<i>Evaluación del nivel de madurez de los servicios digitales de municipios en Chile</i>	46
<i>Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo</i>	49
<i>Framework of Public Agency Website Quality Evaluation in the UAE</i>	51
<i>El diseño de las sedes web municipales de España. Una propuesta metodológica para su análisis</i>	52
<i>Quality evaluation of E-government websites of Turkey</i>	53
<i>Accessibility, quality and performance of government portals and ministry web sites</i>	54
<i>Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites</i>	55
<i>Usability and credibility of e-government websites</i>	56
<i>Preferred information quality factors as a web content quality measures on Malaysian government websites</i>	57
Perfiles de personas usuarias.....	58
<i>Estrategia de Adopción Digital IPS - ChileAtiende: presentación de arquetipos</i>	58
Análisis de referentes (benchmark).....	62
Estándares internacionales.....	62
<i>W3C Web Standards</i>	62
<i>Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2</i>	65
Heurísticas generales.....	66
<i>Heurísticas de usabilidad de Nielsen</i>	66
<i>Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web</i>	67

Instrumentos de evaluación de Chile.....	68
<i>Guía Web 2.0</i>	68
<i>Otros instrumentos de evaluación previos</i>	75
Experiencias de otros países.....	76
<i>Reino Unido</i>	77
<i>Estados Unidos</i>	78
<i>Singapur</i>	85
<i>Italia</i>	86
<i>Francia</i>	87
<i>Australia</i>	88
<i>Canadá</i>	89
<i>Unión Europea</i>	90
Kits de diseño.....	91
<i>Kit digital gob.cl</i>	91
<i>UI Kit ChileAtiende</i>	93
<i>Kit Digital UC</i>	94
Entrevistas a actores relevantes	96
Secretaría de Gobierno Digital.....	96
Secretaría de Modernización del Estado.....	99
Laboratorio de Gobierno	101
Grupos focales (mesas de trabajo)	103
Secretaría de Gobierno Digital.....	103
Diseño de Servicios.....	105
Consejo Consultivo de Atención Ciudadana.....	107
PRINCIPALES HALLAZGOS Y CONCLUSIONES.....	117
Revisión sistematizada	117
Entrevistas y grupos focales	119
PROPUESTA PRELIMINAR DE FACTORES DE CALIDAD	126
Sitios web	126
Servicios digitales	129
DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES	131
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN LEVANTADA	131
CONCEPTUALIZACIÓN	132
ESQUEMA DE FACTORES DE CALIDAD WEB Y SERVICIOS DIGITALES GUBERNAMENTALES	134
DEFINICIONES POR DIMENSIÓN.....	135
Sitios web	135
Enfoque funcional	135
Enfoque estratégico	137
Enfoque experiencial	138
Servicios digitales.....	138
Enfoque funcional	138
Enfoque estratégico	139
Enfoque experiencial	139
CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	140
PRIORIZACIÓN RELATIVA.....	141
REFINAMIENTO Y VALIDACIÓN.....	142
Retroalimentación general.....	142
Retroalimentación específica	144
Comité de expertos	144
CREACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	148
SECCIONES.....	148
MODO DE APLICACIÓN	152
PRETEST	153
Resultados.....	153

Análisis comparativo.....	156
Encuesta de satisfacción.....	157
Aprendizajes.....	158
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	160
PRUEBA PILOTO	160
Definición del marco muestral.....	160
Diccionario de variables.....	161
Especificaciones	163
RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA MUESTRA.....	164
Dimensión de calidad.....	164
Inferencias del análisis estadístico	165
Análisis por tipo de sitio.....	165
Análisis por dimensión de calidad	165
Análisis por nivel.....	166
Otras inferencias.....	167
Encuesta de usabilidad y satisfacción.....	167
Comentarios específicos.....	168
CONCLUSIONES DEL PILOTAJE	169
DOCUMENTACIÓN GENERAL DEL PROCESO.....	171
INFORMES INDIVIDUALIZADOS	171
Evaluación externa.....	171
Autoevaluación.....	171
GUÍA DE USO	171
BASES DE DATOS	171
PRESENTACIÓN CON PRINCIPALES RESULTADOS AGREGADOS	172
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	173
VERSIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO.....	174
Cantidad de indicadores por dimensión	175
Instrumento de evaluación de calidad en sitios web.....	175
Instrumento de evaluación de calidad en servicios digitales transaccionales.....	176
Ponderaciones dimensiones por tipo de instrumento	177
Instrumento de evaluación de calidad en sitios web.....	177
Instrumento de evaluación de calidad en servicios digitales transaccionales.....	178
REFERENCIAS	179

CONTRAPARTES TÉCNICAS

CONTRAPARTES	CARGO	NOMBRE	CONTACTO
SISIB U. de Chile	Jefe de proyecto	Alejandro Morales Vargas	amorales@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Gestión administrativa	Lilian Toledo Zamorano	ltoledo@uchile.cl
SGD	Contraparte técnica	María Isabel Silva Vial	msilva@digital.gob.cl
SGD	Backup contraparte técnica	Andrea Fuentes Reveco	afuentes@digital.gob.cl
SGD	Analista de apoyo técnico	Valentina Palma Rojas	vpalma@digital.gob.cl

EQUIPO DE DESARROLLO

EMPRESA	CARGO	NOMBRE	CONTACTO
SISIB U. de Chile	Jefe de proyecto	Alejandro Morales Vargas	amorales@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Profesional UX	Pascale Guerra La Mura	pascale.guerra@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Profesional informático	Carlos Martínez Gutiérrez	cmartinezg@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Profesional content design / UI designer	Pamela Aguayo Rojas	pamaguay@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Especialista en levantamiento y análisis de información cuantitativa y cualitativa	Gabriela Astudillo Navarro	gabrielaastudillo@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Levantamiento de información	Jeannette Mejías Moreau	jmejias@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Levantamiento de información	Wilson Arancibia Robles	warancibia@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Levantamiento de información	Roberto Escobar Gutiérrez	rescobarg@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Diseño visual	Gonzalo Ramírez Chamblat	goramirez@uchile.cl
SISIB U. de Chile	Gestión administrativa	Lilian Toledo Zamorano	ltoledo@uchile.cl

REQUERIMIENTOS

CONTEXTO

El presente informe presenta un compendio de los resultados del servicio de consultoría “Modelo de Evaluación de Calidad Web y Servicios Digitales” adjudicada por la Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB) de la Universidad de Chile para la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda, en el marco de la implementación de la ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado, cuyo objetivo central es avanzar gradualmente a que los procedimientos administrativos de los Órganos de la Administración del Estado (OAE) se tramiten y documenten en soporte electrónico.

En ese contexto, como parte de la Agenda de Modernización del Estado 2022 – 2026, este proyecto busca satisfacer la necesidad de apoyo para el desarrollo de un sistema de medición de la Plataforma Integrada de Servicios Públicos Digitales, con un modelo de evaluación de calidad que permita definir estándares para sitios web y servicios digitales, para medirlos de manera integral, en beneficio de la eficiencia y la experiencia usuaria.

Cabe señalar que para efectos de esta consultoría se consideran las siguientes definiciones:

- **Sitio web:** conjunto de páginas bajo un mismo dominio.
- **Servicio digital:** prestaciones ofrecidas por los órganos de la Administración del Estado a sus personas usuarias a través de tecnologías digitales.

Las bases de licitación especificaron una serie de requerimientos para cada hito del proyecto y, en especial, para los informes entregables. A continuación, se detallan los objetivos de cada uno.

DIAGNÓSTICO

El objetivo del primer informe es elaborar un diagnóstico que considere principales hallazgos y conclusiones del **análisis de antecedentes, benchmark, mesas de trabajo y entrevistas a actores clave**, según lo indicado de las bases técnicas de la licitación de la consultoría.

Para esta primera etapa se considera presentar al menos la metodología para el levantamiento de información; usar como mínimo dos técnicas cualitativas diferentes (entrevistas en profundidad, *focus groups*, etnografías u otros); especificar los métodos de análisis de la información generada; detallar el procedimiento de elaboración de estándares; y sugerir los ámbitos o aspectos que se deben considerar para mejorar, actualizar y mantener los estándares.

Sitios web:

- a) **Análisis de antecedentes:** realizar un análisis exhaustivo de los estudios, estándares, guías y lineamientos existentes. Entre ellos se encuentran los que proveerá la SGD, como también aquellos disponibles en otros medios que el consultor considere pertinente incluir. Además, se deberá sugerir en su propuesta técnica dimensiones, variables y atributos a evaluar como estándares, pero después en el desarrollo del estudio se tienen que consensuar con la contraparte de la SGD.
- b) **Benchmark:** realizar un *benchmark* con al menos 10 experiencias, que considere dimensiones, variables y atributos del mercado público y privado sobre estándares de calidad de sitios web a nivel nacional e internacional, lo cual permita proponer una definición de calidad web e identificar

las dimensiones, variables y atributos relevantes que se consideran para garantizar un mínimo de servicio en este medio a través del acceso por distintos dispositivos.

- c) **Entrevistas a actores relevantes y mesas de trabajo:** realizar mesas de trabajo con diferentes representantes de las OAEs que permitan identificar una línea base referencial, oportunidades, desafíos y consideraciones a contemplar en la propuesta de estándares. La coordinación se realizará a través del equipo técnico de la SGD. Al menos deberán ser tres grupos de trabajo, con dos sesiones cada una. También considerar una actividad cualitativa y/o entrevistas con actores relevantes del Consejo de Servicios Digitales integrado por ChileAtiende IPS; Laboratorio de Gobierno; Secretaría de Modernización; Comisión de Integridad Pública y Transparencia; Servicio Civil y SGD y/o un panel de expertos para la retroalimentación o elaboración de estándares. Lo anterior se definirá en la sesión de *kick off*, sin perjuicio de que se pueda evaluar otras instancias durante la ejecución del proyecto, previa validación con el equipo de la SGD.
- d) **Propuesta de estándares de calidad de sitios web:** realizar una propuesta de estándares que considere todos los hallazgos identificados en las fases anteriores del levantamiento de antecedentes, *benchmarks*, entrevistas y otras fuentes relevantes que sean necesario incorporar. Estos deben estar agrupados por principios y alineados en conseguir mejorar las diferentes dimensiones que afectan la satisfacción del usuario en los sitios web.
- e) **Validación de los estándares:** la propuesta de estándares deberá ser validada por el Consejo de Servicios Digitales integrado por ChileAtiende IPS; Laboratorio de Gobierno; Secretaría de Modernización; Comisión de Integridad Pública y Transparencia; Servicio Civil y SGD. Así también, por un comité técnico interdisciplinario *ad hoc*. Ambos serán convocados por la SGD.
- f) **Refinamiento de los estándares:** realizar los ajustes correspondientes emanados de la instancia anterior para la elaboración de la versión final que será entregada en el Informe N°2 de Definición de estándares para sitios web y servicios digitales.

Servicios digitales:

- a) **Análisis de antecedentes:** Desde la perspectiva de diseño de servicios centrados en las personas con mirada omnicanal, se deberá considerar el análisis de antecedentes realizados sobre sitios web, sumando al análisis otros antecedentes relacionados a la realidad de canales de atención del Estado para proponer principios integrales en el diseño y desarrollo de servicios digitales. Además, se deberá perfilar a las y los usuarios de servicios digitales del Estado, basándose en el Estudio de Caracterización, Satisfacción y Habilidad Digital 2022 del IPS - ChileAtiende, como así también los arquetipos de ChileAtiende sobre análisis de antecedentes de sitios web, indagando en sus necesidades, expectativas, nivel de alfabetización digital, disposición digital y quiebres de experiencia.
- b) **Benchmark:** El análisis deberá identificar casos y ejemplos que consideren las siguientes referencias dadas por SGD, de tal forma de identificar patrones y principios que sean propuestos de manera concreta.
- c) **Entrevistas a actores relevantes y mesas de trabajo:** concertar entrevistas a actores relevantes de tal manera de obtener información cualitativa que fortalezca el diagnóstico. Las mesas de trabajo podrían ser las mismas señaladas sobre sitios web, de tal forma de utilizar ese espacio para recabar información para ambos ámbitos.
- d) **Propuesta de estándares de servicios digitales:** realizar una propuesta de definición de servicios digitales y estándares que considere todos los hallazgos identificados en las fases anteriores. Estos

deben estar agrupados por principios y alineados en conseguir mejorar las diferentes dimensiones que afectan la experiencia usuaria en los canales digitales y satisfacción integral del servicio.

- e) **Validación de los estándares:** la propuesta de estándares deberá ser validada por el Consejo de Servicios Digitales integrado por ChileAtiende IPS, Laboratorio de Gobierno, Secretaría de Modernización, Servicio Civil y SGD. Así también, por un comité técnico interdisciplinario *ad hoc*. Ambos serán convocados por la SGD.
- f) **Refinamiento de los estándares:** realizar los ajustes correspondientes emanados de la instancia anterior para la elaboración de la versión final que será entregada en el Informe N°2 de Definición de estándares para sitios web y servicios digitales.

DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES

Por su parte, el objetivo del segundo informe es la definición de estándares para sitios web y servicios digitales: incluir **conceptualización, estándares finales validados y recomendaciones**, según lo indicado en las bases técnicas: definición de estándares para sitios web y servicios digitales, propuesta de estándares, validación y refinamiento de los estándares.

Para esta segunda etapa se considera la definición de estándares de calidad para sitios web y servicios digitales, basándose en un análisis exhaustivo de antecedentes, *benchmarks*, mesas de trabajo y entrevistas con actores clave. Para el caso de los sitios web, el alcance es general con **perspectiva técnico funcional**, de tal forma de lograr la mayor cobertura posible. En el caso de servicios digitales, se deberá abordar desde una perspectiva integral basada en principios de diseño y desarrollo enfocados en Experiencia de usuarios, incluyendo perfilamiento, expectativas, viajes, necesidades, entre otras consideraciones.

En concreto, las bases concursales de licitación otorgan las siguientes especificaciones:

Sitios web:

- a) **Propuesta de estándares de calidad de sitios web:** propuesta de estándares que considere todos los hallazgos identificados en las fases anteriores del levantamiento de antecedentes, *benchmarks*, entrevistas y otras fuentes relevantes que sean necesario incorporar. Estos deben estar agrupados por principios y alineados en conseguir mejorar las diferentes dimensiones que afectan la satisfacción del usuario en los sitios web.

Los estándares deberán contemplar, al menos:

- Definición del estándar
 - Propuestas de agrupación por principios o dimensiones
 - Definición de métricas e indicadores de los estándares
 - Criterios de cumplimiento del estándar
 - Priorización relativa de acuerdo con el impacto en la satisfacción
- b) **Validación de los estándares:** la propuesta de estándares deberá ser validada por el Consejo de Servicios Digitales integrado por IPS ChileAtiende; Laboratorio de Gobierno; Secretaría de Modernización; Comisión de Integridad Pública y Transparencia; Servicio Civil y Secretaría de Gobierno Digital (SGD). Así también, por un comité técnico interdisciplinario *ad hoc*. Ambos serán convocados por la SGD.

- c) **Refinamiento de los estándares:** el equipo consultor deberá realizar los ajustes correspondientes emanados de la instancia anterior para la elaboración de la versión final.

Servicios digitales:

- a) **Propuesta de estándares de calidad de servicios digitales:** el equipo consultor deberá realizar una propuesta de definición de servicios digitales y estándares que considere todos los hallazgos identificados en las fases anteriores. Estos deben estar agrupados por principios y alineados en conseguir mejorar las diferentes dimensiones que afectan la experiencia usuaria en los canales digitales y satisfacción integral del servicio.

Los estándares deberán contemplar:

- Propuesta de definición de servicios digitales.
 - Definición de los estándares.
 - Propuestas de agrupación por principios o dimensiones.
 - Definición de métricas e indicadores de los estándares.
 - Criterios de cumplimiento del estándar.
 - Priorización relativa de acuerdo con el impacto en la satisfacción.
- b) **Validación de los estándares:** la propuesta de estándares deberá ser validada por el Consejo de Servicios Digitales integrado por IPS ChileAtiende, Laboratorio de Gobierno, Secretaría de Modernización, Servicio Civil y SGD. Así también, por un comité técnico interdisciplinario ad hoc. Ambos serán convocados por la SGD.
- c) **Refinamiento de los estándares:** el equipo consultor deberá realizar los ajustes correspondientes emanados de la instancia anterior para la elaboración de la versión final.

CREACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

De igual modo, el objetivo del tercer informe es la definición del instrumento de evaluación y pretest: contemplando **definiciones; conclusiones sobre la investigación y parametrización; y resultados y aprendizajes de la aplicación del pretest**, según lo indicado en las bases técnicas: definición de instrumento de evaluación y pretest, sitios web y servicios digitales.

Para esta tercera etapa se considera el proponer la metodología para elaboración de instrumento de medición; indicar los métodos de levantamiento y análisis para el perfilamiento general de personas usuarias; presentar en detalle del tipo de validaciones y pruebas de pretest; e indicar el método de revisión y mejoras futuras del instrumento de evaluación para sitios web e informe para servicios digitales.

En concreto, las bases concursales de licitación otorgan las siguientes especificaciones:

Sitios web:

El instrumento de evaluación deberá ser diseñado de tal manera que favorezca su aplicación, con amplia cobertura y fácil ejecución, por lo que se sugiere un formato tipo *checklist* u otro de similares características.

Dentro del marco metodológico, deberá basarse en los estándares definidos anteriormente para proponer las dimensiones, variables y el instrumento de evaluación. Así también se sugiere analizar la pertinencia de usar el siguiente enfoque metodológico para la elaboración de la propuesta:

a) Definición:

- **Sobre los objetivos de la evaluación:** se deberá proponer los objetivos específicos del instrumento considerando la definición previa de estándares y de acuerdo con lo requerido en esta licitación.
- **Sobre los usuarios finales:** se deberá proponer un perfilamiento general del usuario final, considerando al menos las dimensiones de sexo y nivel educacional señaladas en el estudio de Caracterización, Satisfacción y Habilidad Digital 2022 del IPS - ChileAtiende, como así también los arquetipos de ChileAtiende, sobre análisis de antecedentes de sitios web. Esto deberá permitir indagar en las necesidades, expectativas y habilidad digital para que los criterios y cualquier diseño de interacción digital responda a dicha realidad.
- **Sobre los destinatarios:** todas las OAEs que cuenten con sitios web.
- **Sobre el alcance:** el instrumento de evaluación en el ámbito de sitios web tendrá un alcance general, es decir, sin apertura sectorial ni de otra naturaleza. Esto no excluye la posibilidad de capturar información específica dentro del proceso. Asimismo, deberá considerar la experiencia usuaria desde distintos dispositivos de acceso.
- **Sobre los tipos de servicios a evaluar:** el adjudicatario deberá proponer la clasificación y priorización del tipo de servicios que se va a evaluar; las áreas (por ejemplo: secciones públicas/bajo *password*) o componentes (por ejemplo: elementos comunes o con variantes, microinteracciones o estándares de servicio) que se considerarán; las tareas críticas de cara al usuario y el impacto que se espera lograr en eficiencia, eficacia y satisfacción.
- **Sobre el enfoque:** el instrumento deberá abordarse desde un enfoque funcional, es decir, verificando la presencia de indicadores técnicos que permitan establecer el cumplimiento de los estándares. Es deseable que se consideren la mayor cantidad de técnicas y herramientas automatizadas posible que sean de fácil aplicación.

b) Investigación:

- Se deberá contemplar el análisis del modelo de Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Estado y el modelo conceptual de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) que lidera la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, con el fin de que la propuesta esté alineada conceptualmente e integrada lo máximo posible a dicho modelo. El contacto con las contrapartes se realizará mediante el equipo técnico de la SGD asignado a este proyecto.
- Considerar el análisis de instrumentos de evaluación utilizados por los siguientes referentes:
 - Internacionales: UK, Estonia, Canadá, EEUU, España, Uruguay, Argentina, Brasil, Perú, entre otros.
 - Nacionales: SII, ChileAtiende, Chilecompra, Fonasa, Municipalidades
- Revisar las características propias del Estado, identificando elementos que sean relevantes de incluir en el instrumento.

c) Parametrización: el resultado de esta fase supone la definición de los parámetros, criterios y escala de evaluación multidimensional. Así también la identificación de diferentes niveles de cumplimiento de los estándares que permita a las instituciones evaluadas establecer en qué

posición se encuentran y conocer los caminos efectivos para mejorar. Sobre la metodología, y solo a modo referencial, evaluar la pertinencia de incluir los siguientes aspectos:

- Expresar los objetivos en indicadores medibles y KPIs.
- Clasificar los diversos servicios web y sus componentes.
- Identificar usuarios y tipos de tareas relevantes de las instituciones/servicios a evaluar.
- Identificar tareas críticas comunes y particulares: caracterización y componentes.
- Considerar variedad de herramientas y softwares automatizados necesarios para su verificación.
- Combinar evaluaciones automáticas, usuarias y expertas según lo que se mida.
- Identificar configuraciones necesarias de herramientas en sitios web.
- Establecer periodo de análisis.
- Identificar y definir factores clave.
- Organizarlos en parámetros e indicadores.
- Expresarlos como puntos de chequeo: aseveraciones, preguntas, rúbricas.
- Determinar la puntuación: dicotómica, categórica o escala.
- Incluir la definición del indicador con un ejemplo o patrón.
- Determinar los valores.
- Formular las preguntas de investigación.
- Elegir el paradigma y las metodologías.
- Determinar el diseño muestral.
- Establecer los factores posibles de medir.
- Concretarlos en parámetros e indicadores.
- Escoger las técnicas idóneas.
- Atender aspectos éticos y de protección de datos.

Así mismo, se solicita que se prioricen aquellas dimensiones, variables y técnicas más representativas que afecten la experiencia y calidad, de tal manera de poder aplicarlas de forma aislada y con mayor frecuencia ante necesidades particulares de cada Institución.

- d) **Pretest:** Se espera que, una vez desarrollado el instrumento de evaluación, éste sea puesto a prueba en un conjunto de sitios web que reúne diversas características de madurez y otras condiciones a proponer por el oferente. El oferente debe incluir y detallar como mínimo los siguientes aspectos:

- Número de pretest y tamaños muestrales.
- Tipo de validaciones y pruebas de pretest.
- Contenidos del reporte de pretest.

A modo de sugerencia, se proponen las siguientes pruebas técnicas al cuestionario tipo *checklist*:

- Exhaustividad de dimensiones y variables medidas.
- Facilidad de comprensión.
- Flujo o dinámica del instrumento.
- Facilidades en el diseño del cuestionario.
- Test de validez y confiabilidad de los cuestionarios.

A modo de sugerencia, se proponen las siguientes pruebas operativas al cuestionario:

- Estimar los tiempos de duración de la aplicación y otros aspectos operativos clave.
- Identificar posibles dificultades de bases de datos o acceso a los sitios web.
- Probar los formularios de control del equipo que ejecuta el estudio (avance de muestras, reportes, etc.).

Como parte del servicio, se deberá realizar un informe con los resultados y las recomendaciones surgidas del pretest, para ajustar el cuestionario y aspectos de diseño, aplicación u otros que estimen conveniente en conjunto con la SGD.

- e) **Validación:** la propuesta de instrumento de medición de sitios web deberá ser validada por el Consejo de Servicios Digitales y un comité técnico multidisciplinario que serán convocados por la SGD.
- f) **Refinamiento del instrumento:** se deberá realizar los ajustes correspondientes emanados de las instancias anteriores.

Servicios digitales:

El instrumento de evaluación será aplicado por un Consejo de Servicios Digitales conformado por integrantes rectores de lineamientos de calidad y experiencia usuaria. Por lo tanto, el oferente deberá elaborar un mecanismo para que los expertos sancionen.

- a) **Definición:** se espera que el instrumento considere tres enfoques:
 - **Estratégico:** orientado al cumplimiento de objetivos de la OAE, que permitan validar la presencia de indicadores de éxito del servicio digital, a través de técnicas de analítica web, posicionamiento, participación de canales, entre otros.
 - **Funcional:** verificación de indicadores técnicos a través de técnicas de análisis heurístico, contenidos, inspección automatizada, etc.
 - **Experiencial:** considera experiencia y percepción de usuarios, sumando técnicas de testeo, observación, encuestas, etc.
- b) **Propuesta de instrumento:** se deberá proponer un formato tipo informe que permita identificar sugerencias en el cumplimiento de cada uno de los principios definidos en los estándares, estableciendo caminos críticos de salida para que las OAEs puedan mejorar el cumplimiento de los estándares.
- c) **Pretest:** se espera que, una vez desarrollado el instrumento de evaluación, éste sea testeado con tres servicios digitales masivos priorizados por volumen de transacciones, lo cual permita sugerir ajustes.

El oferente debe incluir y detallar como mínimo los siguientes aspectos:

- Tipo de validaciones y pruebas de pretest.
- Contenidos del reporte de pretest.

A modo de sugerencia, se proponen las siguientes pruebas técnicas al Informe:

- Exhaustividad de dimensiones y variables medidas.
- Facilidad de comprensión.
- Flujo o dinámica del instrumento.
- Facilidades en el diseño del Informe.

A modo de sugerencia, se proponen las siguientes pruebas operativas al Informe:

- Estimar los tiempos de duración de la aplicación y otros aspectos operativos clave.
- Identificar posibles dificultades.
- Probar los formularios de control del equipo que ejecuta el Informe (avance de muestras, reportes, etc.)

Como parte del servicio, se deberá realizar un informe con los resultados y las recomendaciones surgidas del pretest, para ajustar el Informe y aspectos de diseño, aplicación u otros que estimen conveniente en conjunto con la SGD.

- d) **Validación:** La propuesta de instrumento de medición de servicios digitales deberá ser validada por el Consejo de Servicios Digitales y un comité técnico multidisciplinario que serán convocados por la SGD.
- e) **Refinamiento del instrumento:** El oferente deberá realizar los ajustes correspondientes emanados de las instancias anteriores.

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El objetivo del cuarto informe es la entrega de resultados de aplicación del instrumento de medición en sitios web: diccionario de variables y respuestas; **definición del marco muestral y sus consideraciones; resultados descriptivos del estudio;** base de datos validada para ser publicada en formato de datos abiertos; y presentación e infografía con los principales resultados agregados, según lo indicado en las bases técnicas.

Para esta tercera etapa se considera describir las variables a considerar para definir diseño, tamaño y marco muestral; detallar el método y procedimiento para la aplicación del instrumento en sitios web; proponer con detalle mecanismos de control de calidad para la recolección de información en la aplicación del instrumento; asegurar el resguardo de los datos e información, tanto de la muestra como de los resultados; y proponer las variables para crear un *dashboard* con reportes en línea, en formato de datos abiertos e informes de resultados.

En concreto, las bases concursales de licitación otorgan las siguientes especificaciones:

Sitios web:

Se deberá considerar los siguientes elementos en la elaboración:

- El modelo contempla la aplicación del instrumento de evaluación en un subconjunto de sitios web de las OAEs. Para ello, se debe proponer una metodología de diseño muestral y marco muestral que deberá ser aprobado por SGD y que considere lo siguiente:
 - Sujeto de estudio: sitios web.
 - Universo: 2.619 sitios web.
 - Tipo de sitios web: informativos y transaccionales respecto a servicios digitales, se excluyen aquellos que solo son institucionales.
 - Composición: deberán incorporarse representantes del gobierno central y local considerando que hoy son:
 - 24 Ministerios.
 - 16 Gobiernos regionales.
 - 215 Servicios públicos.
 - 345 Municipios.
 - Se deberán considerar diferentes niveles de madurez y demanda de servicios digitales.
 - Identificar el valor de lo evaluado desde la mirada del usuario y de la institución.

- Otros criterios que el oferente presuma relevante para lograr la mayor representatividad de la realidad web del Estado y que sea de utilidad tener como línea base para posibles integraciones de servicios digitales y homologación de experiencia.
- En caso de ser necesario contactar a alguna institución, se deberá realizar a través del equipo de la SGD.
- Durante la aplicación del instrumento, se espera que como mínimo, se entregue un estado de avance semanal, en el que se identifique claramente el avance y los riesgos.
- Se deberá canalizar y coordinar oportunamente con la SGD cualquier problema que pudiese surgir durante la implementación del estudio.
- Las bases de datos y *script* deben ser entregadas al equipo de la SGD.
- Sobre la validación de los datos, éstos deben ser publicados en formato de datos abiertos, por tanto, además de ser publicada en un formato reutilizable por terceros, deberá contar con una ficha metodológica y diccionario de variables y respuestas para su interpretación y análisis posterior realizado por terceros.
- Toda la información cuantitativa se reporta en línea cuando es posible y de manera agrupada al final del proceso.
- El resultado integrado es mostrado de manera instructiva, idealmente sobre imágenes y con fundamento en los objetivos o conductas esperadas.
- Se deberá elaborar un informe ejecutivo con el análisis descriptivo de los resultados, principales hallazgos y recomendaciones, profundizando en acciones en las instituciones, y hacia los usuarios, orientadas a adopción, migración y anticipación del cambio e innovación. Deberá ser complementada con una presentación e infografía que faciliten su comprensión y difusión.

Servicios digitales:

Se deberá realizar una propuesta sobre el mecanismo de aplicación del instrumento de evaluación que considere:

- Gobernanza
- Indicadores
- Frecuencia
- Sugerencias
- Comunicación

Lo anterior deberá ser validado por un comité técnico multidisciplinario que será convocado por la SGD e iterado una vez considerando los ajustes levantados en esa instancia y que deberá entregarse en un documento digital.

DOCUMENTACIÓN GENERAL

Finalmente, el objetivo del quinto informe es la documentación general del proceso, considerando la **entrega de informes individualizados y con apertura por dimensiones**; manuales y guías sobre métodos de aplicación e interpretación de resultados; conclusiones finales y sugerencias generales, según lo indicado en las bases técnicas.

Para esta tercera etapa se considera la elaboración de una ficha informativa para cada OAE al que se le aplicó el instrumento, con los principales resultados obtenidos individualmente y a nivel agregado. El

formato de este entregable deberá ser digital y acordado con la SGD, y deberá incluir recomendaciones específicas.

Además, se deberá elaborar la documentación base, en formato tipo TDR, que permita que cualquier OAE que requiera realizar la evaluación de su sitio web, pueda hacerlo de manera autónoma, pero bajo estos lineamientos. Al menos debería contener:

- Conceptualización de estándares.
- Explicación acabada del instrumento de evaluación web.
- Manual con paso a paso para la aplicación.
- Guía para extracción de datos, análisis e interpretación de resultados.
- Riesgos y oportunidades del instrumento.
- Sugerencias para mejorar el instrumento, la metodología y frecuencia de aplicación.

DIAGNÓSTICO

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Como método para ejecutar esta etapa se utilizó una triangulación de técnicas de investigación participativas –con fuentes primarias– y no participativas, con fuentes secundarias. En concreto, para el análisis de estas últimas se aplicó la técnica de la **revisión sistematizada de literatura** (Gough et al., 2017) sobre la documentación aportada por la Secretaría de Gobierno Digital y complementada con una búsqueda llevada a cabo en las principales bases de datos académicas, con el fin de ampliar su cobertura, evitar sesgos y cautelar la máxima transparencia y trazabilidad. Finalmente, para hacerlo aún más exhaustivo, se complementó con un **mapeo sistemático** (Grant y Booth, 2009) alcanzando un amplio **banco de documentos** relevantes.

Para documentar el proceso de revisión de la base de la evidencia se usó como protocolo general el **framework SALSA** (*search, appraisal, synthesis and analysis*) que comprende las etapas de búsqueda, evaluación, análisis y síntesis de las publicaciones. El resultado de esta fase está disponible en el **documento de sistematización**, también disponible en la carpeta compartida del proyecto y contempla un resumen de los principales hallazgos y los parámetros e indicadores de calidad mencionados.

REVISIÓN SISTEMATIZADA DE LITERATURA

DOCUMENTACIÓN GUBERNAMENTAL

Se realizó un análisis exhaustivo de todos los estudios, estándares, guías y lineamientos especificados en las bases de licitación, así como otros que fueron expresamente provistos por la Secretaría de Gobierno Digital, con especial énfasis en los estándares de Estados referentes internacionales en gobierno electrónico.

El resultado del análisis se presenta como fichas sistemáticas con una breve instrucción, un enlace al recurso electrónico, la identificación de autoría, algunas de sus principales ideas clave y los factores de calidad más mencionados, que puedan servir para tomar en cuenta en el diseño de un instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales.

DIGITAL GOVERNMENT IN CHILE – IMPROVING PUBLIC SERVICE DESIGN AND DELIVERY

Este [informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos](#) (OECD, 2020) destaca la importancia del diseño en la prestación de servicios gubernamentales, donde las expectativas generadas repercuten en la experiencia de la ciudadanía con el gobierno. En el caso de Chile, se destaca la estrategia de Gobierno Digital y la red de servicio ChileAtiende, que busca maximizar las oportunidades de la era digital para mejorar la satisfacción, la eficacia y la confianza de los ciudadanos, sin dejar de lado a aquellos que dependen de las interacciones presenciales.

Las recomendaciones clave que entrega el documento incluyen:

- Establecer una estrategia clara y coherente en todo el gobierno para fomentar una **cultura de diseño centrada en los usuarios**, respondiendo así a sus necesidades en todos los canales y a lo largo del ciclo de políticas y entrega de servicios.
- Se insta a las organizaciones del sector público chileno a comprender las necesidades del público para **ser proactivas en la búsqueda de soluciones** a los problemas que causan más dificultades y altos costos.
- Recomienda garantizar una **experiencia unificada y fácil de navegar**, con claridad de marca en todas las interacciones entre el gobierno y sus partes interesadas, ya sean ciudadanos, empresas o visitantes.
- Es crucial comprometerse con una **experiencia inclusiva** de los servicios gubernamentales que aproveche la experiencia de Chile en la provisión de servicios fuera de línea, asegurando que estos sean comprendidos desde el primer intento de resolver un problema hasta su resolución final, en un continuo entre la experiencia del ciudadano y los procesos internos, y a través de todos los canales involucrados.
- Se destaca la necesidad de asegurar el apoyo político y administrativo transversal para una **agenda holística de diseño y entrega de servicios**, incluyendo una estrategia clara de datos, principios y directrices, capital humano necesario, y apoyo técnico y práctico a componentes comunes como la identidad digital y los pagos.
- Se enfatiza la importancia de **establecer responsabilidades organizativas claras** para proporcionar una gobernanza coherente y un liderazgo efectivo entre diferentes entidades gubernamentales.

Factor de calidad	Descripción
Satisfacción	Para que los elementos físicos, <i>offline</i> y digitales de un servicio trabajen juntos para satisfacer las necesidades de los usuarios, el diseño del servicio es fundamental. Proporciona la base para la prestación de servicios y la experiencia resultante para el público al: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprender el recorrido de un usuario desde su primer intento de resolver un problema hasta la resolución final (de un extremo a otro). ○ Abordar las experiencias de cara a los ciudadanos y los procesos administrativos como un continuo único en lugar de dos modelos separados (de lo externo a lo interno y viceversa). ○ Crear coherencia de acceso y experiencia en todos los canales (omnicanal).
	Los servicios gubernamentales deben funcionar de manera efectiva y eficiente donde y cuando los ciudadanos y las empresas los necesiten.
Experticia	Mientras que el gobierno electrónico tenía un enfoque tecnológico, el gobierno digital consiste en incorporar una cultura digital en toda la práctica del gobierno que se centra en satisfacer las necesidades de los usuarios mediante la reingeniería y el rediseño de servicios y procesos .
	Las principales características de un gobierno digital: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sector público basado en datos

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Abierto por defecto ○ Gobierno como plataforma ○ Digital por diseño ○ Impulsado por el usuario ○ Proactivo
Cumplimiento	<p>Principios generales para el diseño y la prestación de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Impulsado por el usuario ○ Centrado en la seguridad y la privacidad ○ Estándares abiertos ○ Métodos ágiles ○ El gobierno como plataforma ○ Accesibilidad ○ Diseño consistente y responsivo ○ Actualización del proceso participativo ○ Medidas de desempeño ○ Fomentar el uso
	<p>Prácticas y actividades para simplificar y acelerar el diseño y la prestación de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mejores prácticas y directrices (incluidas guías de estilo y manuales de servicio) ○ Gobernanza, gasto y aseguramiento (incluidos casos de negocios, umbrales presupuestarios, estándares de adquisiciones y servicios y procesos de aseguramiento) ○ Actividades centradas en la inclusión digital (incluidas la alfabetización digital, la accesibilidad y la conectividad) ○ La estrategia de canal (haciendo hincapié en un modelo omnicanal) ○ Componentes y herramientas comunes (incluidos sistemas de diseño, alojamiento e infraestructura, identidad digital, notificaciones, pagos y código bajo) ○ Enfoques del sector público basados en datos (incluidas actividades estratégicas, tácticas y operativas) ○ Talento (incluido reclutamiento y profesiones, comunidades de práctica, consultoría y coaching, capacitación y transferencia de habilidades)
	<p>Enfoques y principios para una ágil puesta en marcha y entrega de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Empieza por comprender las necesidades del usuario ○ Diseñar adquisiciones y contratos que satisfagan las necesidades de los usuarios. ○ Ser ágil, interactivo e incremental ○ Trabajar como un equipo multidisciplinario desde el principio. ○ Hacer las cosas abiertas ○ Construir relaciones de confianza y colaboración, internas y externas. ○ Comparte lo que tienes con los demás y reutiliza lo que otros tienen ○ Pasar de especificar a regular ○ Contratación pública para el bien público ○ Funcione
	<p>Principios de arquitectura de TI (Noruega):</p> <p>Considerados como directrices comunes para todos los sistemas de TI del sector público, los principios son una contribución importante a una arquitectura común del sector público.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Orientación al servicio: la funcionalidad y el nivel de rendimiento deben ser la consideración principal en el desarrollo de soluciones de TI. Interoperabilidad: la plataforma debe poder interactuar con otras plataformas en un nivel apropiado. ○ Disponibilidad: Los servicios electrónicos deben estar disponibles cuando los usuarios los necesiten, ser fáciles de encontrar, fáciles de usar y de diseño universal.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Seguridad: La propia solución informática y la información tratada deben protegerse en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad, en base a requisitos formales y basados en riesgos. ○ Apertura: Se deben explicar los métodos y procesos de las soluciones de TI. ○ Flexibilidad: Las soluciones de TI deben diseñarse de manera que minimicen los cambios en los procesos de trabajo, el contenido, la organización, la propiedad y la infraestructura. ○ Escalabilidad: las soluciones de TI deben poder escalarse como consecuencia de los cambios en el uso. ○ Referencial: Las referencias deben citar normas, circulares, documentos, etc.
	<p>Gobernanza de datos en el sector público:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Liderazgo y visión ○ Capacidad para una implementación coherente ○ Regulación ○ Ciclo de valor de los datos ○ Infraestructura de datos ○ Arquitectura de datos
	<p>LabGob: mejorar los servicios brindados al público</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Centrarse en las personas: pasar del enfoque de las “cosas” a uno centrado en las personas, con el fin de comprender sus necesidades, activos, motivaciones y capacidades como agentes del proceso de innovación. ○ Co-creación: para complementar el enfoque en las personas, la cocreación es la forma en que LabGob entiende la colaboración activa. Consiste en abrir espacios, entregar herramientas y motivar a múltiples actores para co-descubrir, co-definir, co-idear y co-implementar innovaciones que tengan impacto. ○ Enfoque sistémico: integrar múltiples perspectivas a través de una mirada holística a los problemas y soluciones. La coordinación intersectorial y transectorial y el uso del pensamiento sistémico permiten a LabGob romper los silos disciplinarios y de gestión para gobernar la complejidad. ○ Experimentación: así es como LabGob desarrolla sus soluciones y conoce sus procesos. Al construir prototipos y adoptar un enfoque de “aprender haciendo”, se genera conocimiento práctico que informa, mejora y hace posible las soluciones, descartando malas ideas y fortaleciendo las buenas. ○ Centrarse en la experiencia: LabGob propone nuevas formas de comprender y comunicar, basadas en historias y pensamiento visual. Proporciona una experiencia de innovación desde un espacio, identidad y materialidad que ayuda a hacer de la formación en innovación pública una herramienta de cambio cultural.
Escritura para la web	<p>Recomendaciones de estilo (gramatical, ortográfica y de cómo crear contenido centrado en el usuario):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comience con las necesidades del usuario. ○ Escriba de una manera que se adapte a la situación. ○ Esfuércese para hacerlo simple. ○ Utilice lenguaje sencillo y oraciones sencillas. Elija la claridad sobre la inteligencia. ○ Escriba para todos. ○ Respete la complejidad de las experiencias de nuestros usuarios. ○ Genere confianza. ○ Hable como una persona. Diga la verdad. Utilice ejemplos positivos y ejemplos concretos. ○ Comience poco a poco y repita. ○ Asegúrese de que su contenido funcione para los usuarios. No tenga miedo de desechar lo que hay y empezar de nuevo. Escriba un borrador, pruébelo, recopile comentarios y siga perfeccionándolo.

2023 OECD DIGITAL GOVERNMENT INDEX: RESULTS AND KEY FINDINGS

La última versión del [Índice de Gobierno Digital de la OCDE](#) (OECD, 2024a) presenta los principales hallazgos de la edición 2023, en que compara los esfuerzos realizados por los gobiernos para establecer las bases necesarias para una transformación digital coherente y centrada en las personas del sector público. Comprende 155 puntos de datos de 33 países miembros, 4 países en proceso de adhesión y 1 país socio recopilados en 2022.

Chile se ubica en el puesto 32, el penúltimo lugar. Su mejor desempeño lo obtiene en el indicador Proactividad y el peor, en Abierto por defecto.

Según indica el reporte, el gobierno digital es esencial para transformar los procesos y servicios gubernamentales de manera que mejoren la capacidad de respuesta y la confiabilidad del sector público. Sin embargo, para que la **transformación digital** sea sostenible a largo plazo necesita bases sólidas, incluidos acuerdos de **gobernanza adaptables**, una **infraestructura pública digital confiable y resiliente**, y un **enfoque prospectivo** para gobernar con tecnologías emergentes como la inteligencia artificial.

Los principales hallazgos de esta edición son:

- Los países con mejor desempeño en el Índice de Gobierno Digital de 2023 son Corea, Dinamarca, Reino Unido, Noruega, Australia, Estonia, **Colombia**, Irlanda, Francia y Canadá.
- Los países de la OCDE tienen un mejor desempeño en el establecimiento de las bases para un gobierno digital y basado en datos, es decir, los puntajes promedio más altos se encuentran en las dimensiones de Digital por diseño, Sector público basado en datos y Gobierno como plataforma.
- Al observar el ciclo de políticas, los países de la OCDE obtienen mejores resultados generales en la adopción de un enfoque estratégico para el gobierno digital de manera consistente en las seis dimensiones. En contraste, los esfuerzos de monitoreo presentan los resultados más bajos. Este desempeño muestra la necesidad de tomar medidas concretas para enfocarse en la implementación efectiva de políticas de gobierno digital, asegurando que se alcancen los objetivos y que los interesados se mantengan responsables.

Factor de calidad	Descripción
Digital por diseño	Mide cómo se diseñan las políticas gubernamentales digitales para permitir que el sector público utilice herramientas y datos digitales de manera coherente al formular políticas o transformar los servicios públicos.
Basado en datos	Mide los avances del gobierno en el desarrollo de la gobernanza y facilitadores necesarios para el acceso, el intercambio y la reutilización de datos en todo el sector público.
El gobierno como plataforma	Mide el despliegue de componentes básicos comunes como directrices, herramientas, datos, identidad digital y software para equipar a los equipos para avanzar en una transformación coherente de los procesos y servicios gubernamentales en todo el sector público.
Abierto por defecto	Mide la apertura más allá de la publicación de datos abiertos , incluyendo esfuerzos para fomentar el uso de tecnologías y datos para comunicarse e interactuar con diferentes actores.
Impulsada por el usuario	Mide la capacidad de los gobiernos para colocar las necesidades de los usuarios en el centro de su diseño y prestación de políticas y servicios públicos.
Proactividad	Mide la capacidad de los gobiernos para anticipar las necesidades de los usuarios y proveedores de servicios para prestar servicios gubernamentales de manera proactiva.

AGENDA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO 2022-2026

La [Agenda de Modernización del Estado](#) (Ministerio de Hacienda, 2022) busca diseñar una hoja de ruta en el Estado, que permita apalancar la transformación en pro de construir una nueva relación del Estado con las personas, permitiendo la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y la generación de confianza. Este documento fue preparado por la Coordinación de Modernización del Estado, la Secretaría de Modernización y el Laboratorio de Gobierno con el apoyo del Comité de Modernización del Estado.

Las principales iniciativas transversales e intersectoriales relativas a **Servicios ciudadanos y Experiencia usuaria** son:

- Desarrollo de estándares y acompañamiento para la creación de nueva institucionalidad.
- Diseño e implementación de un **sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria del Estado**.
- Simplificación de trámites con foco en personas y productividad.

En cuanto a **Transformación Digital** la agenda considera:

- Implementación de la Ley N°21.180 de Transformación Digital de la Administración Pública.
- Estrategia nacional de Datos y Red de interoperabilidad de datos del Estado.
- Política Nacional de Ciberseguridad.
- Fortalecimiento institucional de la **Gobernanza de Servicios Digitales y Transformación Digital**.
- Desarrollo de Políticas en Compras Tecnológicas en particular infraestructura *cloud*.
- Mejoras al sistema de Evaluación de Inversiones Tecnológicas de la Administración Pública.

Factor de calidad	Descripción
Capacidad de respuesta	Se requiere una provisión de servicios públicos eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y centrados en las personas , donde exista coordinación entre los distintos niveles de gobierno y entre las distintas instituciones, junto con un servicio civil innovador y eficiente, que responda a las necesidades de la ciudadanía.
Confiabilidad	Requiere de servicios públicos que se anticipan a las necesidades y evalúan los desafíos cambiantes de la sociedad, y para ello usan mecanismos participativos, para entregar respuesta oportuna .
Apertura	Requiere de un Estado que proporciona información abierta y accesible al público , con lenguaje claro, para que las personas puedan entender de mejor forma el quehacer del gobierno. Se espera además que se consulte, escuche y responda a las partes interesadas, incorporando iniciativas de participación ciudadana con resultados tangibles, donde dichas iniciativas deben asegurar igualdad de oportunidades para ser parte y participar en las instituciones.
Integridad	Requiere que las instituciones públicas se alineen con valores éticos, principios y normas para resguardar el interés público , promoviendo la existencia de un servicio civil neutral, e incorporando mecanismos de rendición de cuentas en todos los niveles de gobierno.
Imparcialidad o igualdad de trato	Significa mejorar las condiciones de vida de todos, tratando a personas y entidades de forma justa , independiente de sus antecedentes e identidad.
Enfoque de género	La Agenda contempla la incorporación del enfoque de género en todos los aspectos, materias y espacios de modernización del Estado, no sólo en los espacios designados tradicionalmente a este enfoque. Lo anterior para facilitar la visibilización y corrección de las desigualdades e inequidades de género en las políticas, programas y proyectos que se generan desde el Estado.

Descentralización	Un Estado descentralizado requiere fortalecer las capacidades de gestión, sociales y ecológicas de cada territorio a través de las iniciativas de modernización, bajo la lógica de facilitar la organización de la administración del Estado en un proceso de transferencia de competencias y recursos, desde el gobierno central a los gobiernos regionales, además de fortalecer a los municipios, dando autonomía en la toma de decisiones .
Inclusión	En todas las etapas de las iniciativas de modernización, se incorpora un enfoque que responda positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales , creando soluciones para que todas las personas o grupos sociales puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para acceder a una política o un servicio público, independientemente de sus características, habilidades y origen.
Participación ciudadana	La modernización del Estado pone al centro las necesidades y expectativas de la ciudadanía , con el fin de mejorar la calidad de vida de todas y todos. Para ello, promueve espacios participativos equitativos, representativos, transparentes y descentralizados, con apertura para orientar las decisiones de política pública y para la co-creación de soluciones pertinentes. Asimismo, la Agenda considera la apertura de información y rendición de cuentas permanente a la ciudadanía, bajo los principios de Gobierno Abierto, es decir, transparencia, participación y colaboración.
Coordinación interinstitucional y con el sector privado	La modernización requiere del trabajo integrado entre instituciones públicas y, en algunos casos, en colaboración con el sector privado para abordar problemas públicos complejos. La Agenda prioriza iniciativas permanentes y proyectos en colaboración, que requieren de la mirada intersectorial, así como también el desarrollo de soluciones transversales a desafíos comunes y proyectos en colaboración.
Implementación con base en la evidencia	Para lograr implementar de manera exitosa las iniciativas de modernización, es necesario llevar a cabo procesos de aprendizaje iterativos que permitan distinguir aquello que genera valor para las personas de lo que no, sobre la base de evidencia. Para lograr evidencia se requiere la capacidad del Estado de generar datos entre instituciones públicas, con el fin de coordinar y avanzar en las políticas de corto, mediano y largo plazo, utilizando la información disponible y evaluando oportunamente los resultados e impacto de las nuevas políticas públicas que se deseen implementar.
Instituciones públicas innovadoras, de calidad y eficientes	La Agenda de Modernización promueve el desarrollo de capacidades de innovación en el Estado, para lograr altos estándares de servicio y velar por el uso responsable de los recursos públicos , que permita mejorar la calidad de vida de las personas de forma igualitaria y sustantiva.
Mejor Gestión Pública	La base de la modernización está en las personas; tanto directivos como funcionarias y funcionarios de todos los niveles de la administración del Estado son responsables de llevar a cabo los lineamientos, iniciativas y proyectos de esta Agenda. Deben actuar con integridad, ética, neutralidad política y normas de conducta que defiendan y prioricen el interés público. Para ello, es necesario contar con un Servicio Civil innovador y eficiente, que facilite el desarrollo permanente de nuevas capacidades que permita reconectar con la vocación pública y sus valores.
Enfoque proactivo y mirada de futuro	Parte esencial de un proceso permanente de transformación es tener la capacidad de anticiparse a nuevas problemáticas públicas y generar estrategias de futuro de manera proactiva.
Personas en el Estado	La modernización del Estado se habilita desde las personas, que con su trabajo impulsan las transformaciones necesarias para un Estado moderno. En esta categoría se enmarcan todas las iniciativas que buscan avanzar hacia un empleo público más moderno y adaptado a las necesidades del mundo del trabajo del siglo XXI, lo cual es fundamental para una modernización del Estado sostenible y permanente.

Servicios ciudadanos y experiencia usuaria	Esta categoría hace referencia a iniciativas que tienen como propósito mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía; eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y con foco en las personas y la experiencia usuaria . Las instituciones y servicios públicos cumplen un rol fundamental al permitir que esa interacción sea sin fricciones y resuelva efectivamente las necesidades de las personas.
Descentralización	Esta categoría incorpora iniciativas que apuntan a fortalecer las capacidades y competencias de los gobiernos regionales y locales, entendiendo el rol fundamental que cumplen en el desafío de acercar el Estado a la ciudadanía, conectando con los desafíos pertinentes a cada territorio y vinculando la ejecución de esta Agenda a la realidad local.
Transformación Digital	Esta categoría hace referencia a las iniciativas asociadas al desafío urgente de adaptación del Estado a una nueva era digital, que impacta de manera transversal el quehacer del sector público. Se incorporan iniciativas que buscan entregar lineamientos claros y compartidos en áreas como ciberseguridad, política de datos, inversiones tecnológicas , entre otras, con el objetivo de impulsar una adaptación efectiva a los avances tecnológicos que se mueven a una velocidad nunca antes vista.
Transparencia e integridad pública	En esta categoría se enmarcan iniciativas claves que apuntan a fortalecer la transparencia e integridad pública con el objetivo de mejorar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas, considerando la apertura y la integridad como factores clave que aportan a la generación de esa confianza.
Mejor gasto público	Esta categoría hace referencia a iniciativas que buscan mejorar la eficiencia en el gasto público, la productividad en el Estado y la rendición de cuentas, estableciendo mecanismos que fortalezcan y habiliten la modernización y que contemplen incentivos en línea con los objetivos propuestos en esta Agenda de Modernización.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA

La [Medición de Satisfacción Usuaría \(MESU\)](#) (Secretaría de la Modernización, 2023) es una encuesta anual aplicada por esta unidad dependiente del Ministerio de Hacienda que se realiza desde el año 2015 y que recoge retroalimentación de personas usuarias que han interactuado con instituciones públicas del Gobierno Central de Chile. Su objetivo es **identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios**, tomando como base las necesidades de las personas, y entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios. Entre los principales hallazgos de última edición destaca el que la satisfacción usuaria varía según:

- **Características sociodemográficas:** La satisfacción con la última experiencia aumenta con la edad, es superior en regiones distintas a la Metropolitana, decrece a mayor nivel educativo y es más alta en personas que hacen el trámite a título personal.
- **Motivo del trámite:** Los trámites mejor evaluados son: solicitud de certificados o documentos (75%), cumplimiento de obligaciones legales (73%) y solicitud de prestación de bienes y servicios. Los de menor evaluación son los referidos a denuncias (33%) y reclamos (32%).
- **Urgencia y estado del trámite:** A mayor urgencia del trámite, menor es el porcentaje de personas que evalúa con notas 6 o 7 la última experiencia.
- **Canal del trámite:** Los canales mejor evaluados por las personas usuarias son el presencial y digital, con un 69% y 68% de evaluaciones con notas 6 o 7, respectivamente.
- **Nivel de habilitación:** Personas usuarias más habilitadas (con mayor conocimiento del trámite) suelen mostrarse más satisfechas con la última experiencia.
- **Problemas en el trámite:** Las personas se declaran satisfechas más frecuentemente con los trámites, cuando no enfrentan problemas durante el proceso.
- **Grupos de instituciones:** Cuando se clasifica las instituciones según sus funciones, se observa que las mejor evaluadas corresponden a servicios públicos generales y las de menor evaluación son aquellas de fomento productivo.
- **Atributos de la experiencia:** Todos los atributos de la experiencia son evaluados con nota 6 o 7 por más del 60% de las personas usuarias. El atributo de la experiencia mejor evaluado es el agrado (87%), seguido de la resolutivez (76%). Según **canales de atención:** Las mayores oportunidades de mejora se observan en la oportunidad (64%) y la facilidad del trámite (69%). Los atributos de agrado y resolutivez son los mejor evaluados, especialmente en canal presencial y digital. En tanto, los atributos peor evaluados corresponden al canal telefónico, particularmente en lo referido a la oportunidad y facilidad del trámite.
- **Atributos de la institución:** Dos de cada tres personas usuarias declaran que la institución pública con la que interactuó en el último año es transparente, le da confianza y cumple sus compromisos (68%, 67% y 66% evalúan estos atributos con nota 6 o 7), pudiendo mejorar en contar con funcionarios/as comprometidos con su labor y en que la institución se actualice y modernice.

Factor de calidad	Descripción
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ○ Facilidad ○ Agrado ○ Resolutivez ○ Oportunidad ○ Calidad de la infraestructura ○ Habilidad

ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN, SATISFACCIÓN Y HABILITACIÓN DIGITAL 2022 IPS / CHILEATIENDE

El [informe de resultados](#) (ACNexo, 2022) de este estudio elaborado especialmente para la red ChileAtiende y el Instituto de Previsión Social (IPS) –que anualmente brinda más de **150 millones de transacciones** mediante los canales web– analiza tres grandes dimensiones: la **caracterización usuaria**, identificando quién es el público de la institución; la **habilitación digital** de los/as usuarios, describiendo el conjunto de posibilidades de digitalización que tiene la población de IPS / ChileAtiende en términos de acceso digital, habilidades digitales y motivación y confianza digital; y finalmente, establece un módulo de **satisfacción** en donde los/as usuarios/as evaluaron el servicio recibido.

Algunas recomendaciones de mejora continua del estudio son:

- Evaluar los alcances de los **canales con una satisfacción más baja**, principalmente formulario web y canal web IPS en línea y web ChileAtiende. En concreto los participantes indican que dichos canales no **son resolutivos**, sino de consulta, y que esta información puede que no esté clara en la población usuaria de IPS / Chile Atiende. En esta línea, se sugiere adquirir aprendizajes de los canales con mejor evaluación.
- Avanzar en simplificar los procesos de consulta y tramitación, puesto que **la facilidad es la variable que más incide en la satisfacción** con el servicio. Los/as usuarios/as quieren realizar sus trámites y consultas de manera simple y fácil.
- Indagar en los **tiempos de espera** para la obtención de respuesta a dudas y trámites, puesto que es una de las variables con más baja satisfacción. Aquí la sugerencia es implicar aumentar el conocimiento sobre los tiempos de espera de las respuestas a cada tipo de solicitud.
- Considerar los hallazgos de **habilitación digital**, ya que estar habilitado digitalmente se relaciona con tener una mejor experiencia con la institución.

Factor de calidad	Descripción
Habilitación digital	<p>Acceso digital</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso a conexión pagada ○ Acceso a dispositivos ○ Acceso a ofertas de internet ○ Continuidad y señal del internet ○ Rapidez del internet <p>Habilidades digitales</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Frecuencia de uso de aplicaciones o programas ○ Posibilidad de realizar trámites en línea sin ayuda ○ Cantidad de trámites que puede hacer por sí mismo <p>Motivación y confianza digital</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguridad percibida el utilizar internet ○ Probabilidad de realizar trámites presenciales en línea
Satisfacción	<p>Facilidad de uso</p> <p>Calidad de la respuesta entregada</p> <p>Tiempo de respuesta a su requerimiento</p> <p>Cordialidad y amabilidad por parte del ejecutivo/a</p>

SET INSIGHTS INVESTIGACIÓN UX/UI DE LOS SERVICIOS DIGITALES DE CHILEATIENDE

El reporte con los [principales hallazgos de los resultados de los análisis y tests aplicados](#) (Estudio Racimo & DICTUC, 2021) tiene como objetivo identificar posibles quiebres y mejoras dentro la experiencia e interacción con los flujos asociados a los trámites priorizados, evaluar la facilidad de uso y la experiencia de interacción en el sitio web a través de la mirada experta y distinguir oportunidades de mejora.

Entre sus principales conclusiones se encuentran:

- Aspectos que **frustraron** más a los usuarios, como que la videoatención **no salga de inmediato** ya que es una ventana emergente.
- Los **resultados de consulta no se ven** si no está el *scroll* en posición.
- **Elementos no cliqueables** dentro del *home*, específicamente “conoce los beneficios”.

Factor de calidad	Descripción
Identidad e información	Hay un correcto uso del logotipo, paleta de colores, elementos visuales, etc. <ul style="list-style-type: none"> ○ Identidad visual ○ <i>Footer</i>: Mecanismos para ponerse en contacto ○ Formulario de contacto ○ Políticas de privacidad
Lenguaje y redacción	La información en el sitio debe ser concisa y clara, escrita en el lenguaje del usuario. <ul style="list-style-type: none"> ○ Lenguaje amable, familiar y cercano ○ Fácil navegación ○ Comprensión del usuario ○ Búsqueda y encontrabilidad ○ Buscador
Rotulado	Títulos y nombres de menús deben ser autoexplicativos, consistentes y estándares.
Estructura de navegación	Seguir los modelos mentales de los usuarios, ser sencilla de comprender y muy natural. <ul style="list-style-type: none"> ○ Navegación principal ○ <i>Links</i> ○ <i>Home</i>
<i>Layout</i>	A primera vista se debe comprender la jerarquía de los elementos, sin ruido visual ni sobrecarga informativa. <ul style="list-style-type: none"> ○ Jerarquía ○ Sobrecarga informativa ○ Interfaz limpia
Ayuda	Opciones de ayuda contextual que permita al usuario autogestionar su navegación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sección de ayuda ○ Preguntas frecuentes
Control y retroalimentación	Ayuda contextual que permitan al usuario autogestionar su navegación <ul style="list-style-type: none"> ○ Página de error ○ Mensajes de alerta ○ Control sobre interfaz
Contenido y utilidad	El sitio web debe estar pensado por y para el usuario, generando una experiencia memorable y positiva que lo fidelice.
Accesibilidad	Respetar estándares para usuarios con discapacidad física y cognitiva, y para usuarios con problemas de tecnología. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aumentar tamaño de letra ○ Contraste ○ Lectura en voz alta

ACCESIBILIDAD WEB EN CHILE: GUÍA TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SITIOS WEB ACCESIBLES

Esta [manual de accesibilidad web](#) (SENADIS, 2022) tiene como objetivo dar lineamientos para crear sitios web accesibles, cumpliendo con los estándares de la Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) de la Web Accessibility Initiative (WAI) para poder cumplir con el decreto N°1 del año 2015 que aprueba la norma técnica sobre sistemas y sitios web de los organismos de la administración del Estado, y también con la ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad.

Factor de calidad	Descripción
Navegación web	En la actualidad, las formas de acceso a la información están viviendo cambios importantes, uno de ellos es la navegación web, la cual ha cambiado en consideración a la pandemia, el avance tecnológico y cultural, articulado por una serie de políticas que permiten que poblaciones antes excluidas puedan acceder a diversas plataformas que hayas sido creadas con criterios de accesibilidad web
Barreras	En Chile, desde la implementación de la Ley 20.422/10, se busca la equidad de colectivos que han estado históricamente segregados, por lo cual, esta ley trabaja en pro a la eliminación de las barreras presentes en el acceso que puedan afectar a personas con discapacidad (PcD), personas mayores, personas con bajo acceso a conectividad.
Diseño Universal	La Accesibilidad se relaciona directamente con el principio de Diseño Universal y se define en el mismo artículo como <i>“la actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible”</i> (Ministerio de Planificación, 2010)
Accesibilidad Universal	La Ley 20.422 define el principio de Accesibilidad Universal en su artículo 3, letra “b”, como <i>“la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible”</i>
Accesibilidad web	Considera todas las herramientas y tecnologías para el acceso de todas y todos, con foco en las personas con discapacidad, generando que puedan percibir, comprender navegar e interactuar con la web.
Perceptible	<ul style="list-style-type: none"> ○ Texto alternativo ○ Contenido multimedia dependiente del tiempo: Proporcionar alternativas sincronizadas para los contenidos multimedia. ○ Adaptable ○ Distinguible
Operable	<ul style="list-style-type: none"> ○ Teclado accesible ○ Tiempo suficiente: proporcionar tiempo suficiente a los usuarios para leer y utilizar el contenido. ○ Ataques epilépticos ○ Navegación ○ Modalidades de entrada: Facilitar al usuario a operar las funcionalidades mediante distintas entradas, además del teclado.
Comprensible	<ul style="list-style-type: none"> ○ Legible ○ Previsible ○ Asistencia a la entrada de datos
Robustez	<ul style="list-style-type: none"> ○ Compatible: el contenido debe ser suficientemente robusto para ser bien interpretado por una gran variedad de agentes de usuario, incluyendo tecnologías de asistencia.

GUÍA PARA EL DISEÑO DE INTERFACES WEB INSTITUCIONALES

Esta [guía de diseño](#) (División de Gobierno Digital, 2019) entrega tanto información como lineamientos necesarios asociados a los estándares mencionados en el Instructivo Presidencial de Transformación Digital.

Factor de calidad	Descripción
Imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Es importante mantener conectores visuales que vinculen e identifiquen a las instituciones con el Estado, como tipografías, colores y algunas definiciones gráficas. Debemos asegurar un lenguaje visual que cumpla con normas mínimas y de carácter universal de acuerdo al contexto de nuestro país, velando por un mensaje y contenido claro y fácil de identificar. ○ Utilizar el formato de logotipo del Gobierno indicado en el "Manual de normas gráficas v3" del Kit digital, o bien un diseño con una identidad propia.
Familias tipográficas	<ul style="list-style-type: none"> ○ El uso de tipografías ya establecidas es recomendado. ○ El tamaño de los textos no puede ser menor a 1em (16 pt o 16 px, dependiendo de la definición de tamaño del diseñador), usando esta medida como la base para otras mediciones. ○ El espacio entre líneas de texto en un párrafo debe ser al menos de 1.5 el tamaño de la fuente, y entre párrafos al menos de 2 veces el tamaño de las tipografías. ○ Para los párrafos de textos solo aplicar tipografías del tipo "sin serif", con un tamaño mínimo de 16px en su aplicación. ○ En el contenido que incluye hipervínculos, aplicar subrayado (<i>underline</i>). ○ Evitar aplicación de colores que no sean parte de la paleta de colores ya presentada. ○ En el caso de usar colores en los textos, aplicar el contraste adecuado entre el color/tono de los textos y el color de fondo. ○ No usar directamente textos sobre imágenes, aplicar siempre una capa de color, es recomendable una opacidad superior al 70%.
Manejo del color	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cada sitio web del Estado podrá manejar su propia paleta de colores, pero debemos siempre considerar en su diseño los colores corporativos. ○ Su uso esté sujeto a las normas de accesibilidad, en específico los contrastes para pasar la norma AA establecida en las pautas de accesibilidad de la W3C.
Uso de imágenes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para uso de imágenes del contenido incorporar siempre un texto alternativo que describa la imagen (con el atributo "alt" en HTML) ○ Las imágenes interactivas deben cumplir con estándares de accesibilidad (estándar AA), como la lectura correcta en el tamaño que se ocupe (que el usuario pueda comprender lo que es) y un contraste correcto de color con el fondo. ○ El uso de imágenes interactivas deben cumplir con estándares de accesibilidad (estándar AA), como la lectura correcta en el tamaño que se ocupe (que el usuario pueda comprender lo que es) y un contraste correcto de color con el fondo.
Simplicidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> ○ Es imperativo que todo sitio web institucional cumpla con los requerimientos mínimos para dar la accesibilidad necesaria a todo ciudadano chileno.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ En el diseño web y desarrollo de contenidos en los sitios web del Estado, es requerimiento que el resultado considere cumplir los estándares AA. Siguiendo las pautas de Accesibilidad, revisar documentación oficial y la Guía de Accesibilidad Web del Servicio Nacional de la Discapacidad
Eficiencia	<p>Criterios de conformidad de estos principios, existe la definición de niveles de conformidad" que van de lo más simple de resolver (nivel A) a lo más exigente o cercano a la accesibilidad total (nivel AAA), en donde el nivel intermedio (AA) es el que mejor aborda las soluciones de accesibilidad sin llegar la exigencia máxima.</p>
Multimedia	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los casos en que las imágenes sean parte del diseño y no del contenido o de elementos de interacción, deberemos integrarlas en los estilos gráficos (CSS). ○ Privilegiar JPG por sobre PNG ○ Las imágenes grandes con un tamaño igual o mayor a 1024x768 píxeles no deben pesar más de 600 KB ○ Evitar el uso de videos como fondo de contenidos ○ Privilegiar la carga de videos desde proveedores externos (Youtube o Vimeo)
Experiencia de usuario	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ofrecer contenido útil, usable, veraz, simple y fácil de encontrar ○ La jerarquía de los contenidos debería seguir la lógica de: funcional (útil), confiable, usable, conveniente, placentero y significativo.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estructurar, organizar, etiquetar y relacionar los contenidos entre sí, esto debe entonces facilitar al usuario el cumplimiento de sus tareas a resolver. ○ Las portadas de los sitios web del Estado deben dar acceso preferente, fácil y sin distracciones innecesarias a los servicios que la institución entrega a la ciudadanía. ○ Los usuarios suelen comenzar su experiencia digital en un motor de búsqueda y que cualquier página interior de un sitio web puede ser la "puerta de entrada" de un usuario, la encontrabilidad interna de los contenidos de mayor interés ciudadano debe ser prioritaria.
Escritura para la web	<ul style="list-style-type: none"> ○ Utilizar palabras de uso cotidiano, un lenguaje simple, claro y directo, cercano al horizonte cultural del promedio de las personas. Debemos evitar el uso de modismos. ○ Usar frases breves. Siempre podemos encontrar una forma de decir lo mismo con menos palabras. ○ Incorporar una sola idea por cada oración, evitando frases intercaladas. Con ello facilitamos la comprensión lectora. ○ Aplicar el modelo de "pirámide invertida", comúnmente usado por el periodismo, que estructura los contenidos desde lo más a lo menos importante y de lo más general a lo más particular. ○ Pedir ayuda a los funcionarios que atienden directamente a los usuarios. Ellos saben muy bien cómo hablan las personas que necesitan el servicio y pueden orientarnos y entregarnos valiosa información. ○ Testear la propuesta de contenido con los usuarios o público objetivo, ya sea con pruebas de usabilidad, entrevistas, observación en terreno u otra metodología. El contacto directo con los usuarios nos entregará importantes respuestas. ○ Incorporar las preguntas más frecuentes al contenido troncal del sitio.

Voz y tono	<ul style="list-style-type: none"> o Tener en cuenta que cuando un ciudadano interactúa con un servicio público por Internet, asume que es el Estado “el que habla”
Textos en formularios	<ul style="list-style-type: none"> o Un formulario web cumple el mismo rol que un funcionario al pedir información en el mesón de una oficina presencial. Es una suerte de diálogo entre la institución y el ciudadano.
Contenido accesible	<ul style="list-style-type: none"> o Evitar el uso de abreviaturas. En el caso de las siglas, siempre debemos explicar su significado, porque no sabemos en qué momento del viaje de un usuario entrará en contacto con éste. o El diseño de interfaces web del Estado debe ser “Responsivo” y no “Adaptativo”, exceptuando sólo los casos en donde se justifique la necesidad de una adaptación (por ejemplo, aumentar la legibilidad del logotipo) y que el desarrollo de esta variación no afecte los cuatro puntos anteriormente mencionados. Se debe ocultar y mostrar la información deseada en la pantalla. Esta práctica implica: <ul style="list-style-type: none"> 1- Accesibilidad 2- Rendimiento 3- Multi-canal 4- Versionamiento
Contenido legal	<p>Comúnmente por tratar de ser fieles a la verdad recurrimos al uso de terminologías legales o incluso definiciones completas extraídas de alguna norma, que los usuarios con dificultad logran comprender correctamente. Con esto, sólo conseguimos poner barreras que impiden a los ciudadanos acceder a servicios del Estado. Recomendamos procurar que todo el contenido sea simple y usable. Si es de estricta necesidad agregar información legal, debemos hacerlo incorporando enlaces relacionados y no dentro del cuerpo principal de contenido.</p>
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> o Estudio realizado en distintos servicios públicos determinó que un 19% de quienes hacen fila por un trámite asistió a la oficina presencial tras intentar hacer el trámite por el canal digital y no conseguirlo. o Es fundamental que el usuario entienda lo que está haciendo y los efectos de sus decisiones.
Visibilidad del sistema	<ul style="list-style-type: none"> o Mantener al usuario informado de su interacción. Es fundamental que el usuario entienda lo que está haciendo y los efectos de sus decisiones. o Manteniendo informado al usuario de lo que pasa en el sitio web ofreciendo una rápida respuesta: a) Páginas Resultados del llenado de un formulario: Aviso oportuno de que los datos de un formulario fueron enviados exitosamente. b) <i>Breadcrumbs</i> (o "migas de pan") para indicar en qué parte del sitio se encuentra el usuario. c) Barras de carga cuando el sitio procesa una acción o contenido (por ejemplo, mientras genera un documento). d) Presentar siempre textos o contenidos que resuman la toma de decisiones y le recuerden al usuario lo que éste decidió (por ejemplo, mensajes como “Su solicitud ha sido enviada”).
Prevención de errores	<p>En los formularios es importante que informemos al usuario cuando los campos llenados tienen algún error en su información (por ejemplo, cuando un RUN se ingresa incorrectamente) y no esperar a que el usuario intente enviar el formulario para luego indicar los errores.</p>

Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y corregir los errores.	Es importante que el sitio web esté preparado para responder en un lenguaje cercano cuando existe un error de sistema, por ejemplo, cuando un formulario tiene un error antes o luego de ser enviado, cuando el sistema demora más de lo normal en la respuesta (error 502), o bien cuando el usuario llega a una dirección web que ahora no existe (error 404). Para todos esos casos es relevante que tengamos una respuesta apropiada. Será ideal si esta respuesta es acompañada de otras soluciones (un buscador para volver a buscar el contenido o indicar los pasos para reintentar su interacción).
Convenciones estéticas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Colores para las indicaciones: Para el común de los usuarios, la aplicación del color verde reflejará algo positivo, mientras que el rojo denotará algo negativo. Esto es aplicable para botones y campos rellenable dentro de formularios, mensajes de alerta de sistema o resultados de procesos (página final de éxito o error de una secuencia de pasos). ○ Indicaciones de Ayuda: Dar acceso directo a la ayuda siempre será positivo para un sistema o sitio web, pero debe ser reconocible por el usuario. Para estos casos se suele ocupar la convención de escribir el ícono de signo de interrogación para desprender ayuda en el contexto que se ubique. ○ Los links en contenido siempre con subrayado: Es relevante que el usuario identifique la posibilidad de navegar con más profundidad en un contenido. Por el contrario, es importante que no se ocupe subrayado en contenido que no sean vínculos. Si deseamos destacar un texto o una palabra en específico, es mejor usar "negrita" (o <i>bold</i>) en dicho texto. ○ Iconografías estandarizadas: Es relevante usar figuras ya reconocidas por los usuarios para indicar sus acciones (por ejemplo: la "equis" (X) para cerrar o cancelar, el diseño de un lápiz para editar, la figura de un basurero para eliminar, la figura de una casa para ir al inicio, o las tres líneas horizontales para indicar que es un menú desplegable). Debemos evitar diseñar conceptos nuevos para funciones conocidas, para así minimizar el riesgo de que el usuario se confunda en su navegación.
Usabilidad en Formularios	<ul style="list-style-type: none"> ○ Privilegiar una estructura de navegación vertical. Con ello, podemos evitar que el usuario se confunda o salte campos por interpretar el orden de éstos. ○ Utilizar correctamente el <i>label</i> y el <i>placeholder</i>. Las indicaciones para llenar un campo debemos entregarlas siempre fuera del campo (idealmente sobre el campo). Mientras que el <i>placeholder</i> es un texto dentro del campo pre-ingresado para entregar un ejemplo. ○ Mantener un espaciado correcto entre un campo y otro, para evitar que el usuario confunda la indicación de un campo con el que le continúa. ○ Promover el pre-llenado. Si podemos ahorrarle tiempo al usuario con texto pre-llenado, estaremos alentando a que responda lo que es estrictamente necesario. Por ejemplo, podríamos pensar en ClaveÚnica como el medio para ahorrar tiempo y esfuerzo.

GUÍA TÉCNICA: LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE SOFTWARE

Esta [guía técnica](#) (División de Gobierno Digital, 2021) entrega recomendaciones generales y específicas que deben seguir los equipos que desarrollen software al interior de la Administración del Estado y los equipos de desarrollo de los proveedores, contribuyendo a la construcción de sistemas de alta calidad en todas las instituciones.

Los aspectos que son abordados en esta guía son:

- **Calidad del software**, tanto en servicio implementado, como en código fuente resultante.
- Entregas tempranas en base a **productos mínimos viables**.
- **Comunicación efectiva** dentro del equipo de desarrollo y también con los *stakeholders*.
- Uso de **estándares comunes** entre instituciones.

Factor de calidad	Descripción
Validación de datos	Técnica para asegurar que sólo los datos con el formato correcto podrán ingresar al sistema a desarrollar. Esta validación debe ser correcta, tanto sintáctica como semánticamente. Por ejemplo, si esperamos que en un campo se puedan ingresar sólo dígitos, no debemos aceptar otro tipo de caracteres.
Implementar mecanismos seguros de recuperación de contraseñas	Se deben implementar mecanismos seguros de recuperación de contraseñas, ya sea utilizando un segundo factor de autenticación o a través de canales diferentes (como teléfono móvil o correo electrónico).
Uso de licencia	Todo desarrollo realizado al interior del Estado debe propender a estar licenciado, acorde a las necesidades de uso con que fue creado.

RECOMENDACIONES: LENGUAJE CLARO PARA LA WEB | PAUTA DE EVALUACIÓN

Esta [presentación](#) (Red de Lenguaje Claro Chile, 2011) y su respectiva [lista de verificación](#) tienen como objetivo promover, difundir y facilitar el uso de un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a las personas entender con facilidad lo escrito.

Entre sus principales conclusiones se encuentran:

- A diferencia de los medios impresos, las personas no leen las páginas web por completo. En vez de eso, hacen una “lectura rápida”. Por tal razón, el documento recomienda escribir para la web que tiene estructura hipertextual y no lineal: esto implica desarrollar nuevas habilidades de escritura (enlace, menús de navegación, etc).
- Para organizar la información web es necesario: mantener el mensaje más importante y claro en la parte superior de la página web, dividir el contenido en secciones lógicas, usar encabezados para ayudar a los usuarios a revisar el contenido y explicar instrucciones complejas con tablas visualmente atractivas.

Factor de calidad	Descripción
Concisión	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mientras mayor es el número de palabras en una página, el porcentaje de lectura disminuye. ○ Presentar párrafos con menos de ocho líneas.
Escritura para la web	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presentar el contenido fragmentado: no juntar todo en párrafos largos. ○ Dividir el contenido en secciones lógicas. ○ Usar encabezados para ayudar a los usuarios a revisar el contenido. ○ Explicar instrucciones complejas con tablas visualmente atractivas. ○ Evitar la sobrecarga de PDF: son lentos de abrir, pueden colapsar un computador, difíciles de leer para algunos usuarios, pueden hacer que se pierda el sitio si se abren en la misma ventana. ○ Si se necesita usar PDF crear una página de entrada que incluya información del documento: de qué se trata, cuán largo es, quién podría encontrar útil la información que contiene. ○ Usar organización de la información de manera lógica centrada en el lector, encabezados informativos, voz activa, palabras comunes, listas y tablas. ○ Hacer que el link sea significativo. No usar “click aquí” o “más”. ○ Asegurar que los links sean accesibles a todos los usuarios. ○ Los nombres de los links deben ser los mismos que el nombre de la página hacia la que lleva el link. ○ Utilizar negritas. ○ Utilizar letra tamaño 12 o superior para asegurar su legibilidad. ○ Si el texto es extenso, incorporar un índice que adelante la estructura del documento. ○ Usar títulos y subtítulos para destacar información relevante.
Claridad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evitar jerga burocrática, voz pasiva, oraciones y párrafos largos, abreviaciones sin aclarar, y palabras innecesarias. ○ Evitar lenguaje formal sin sentido: usar ese tipo de lenguaje desperdicia espacio y le quita tiempo al lector. Además, transmite la impresión de falta de sinceridad.

Redacción y ortografía	<ul style="list-style-type: none">○ Presentar oraciones ordenadas según la forma sujeto-verbo-objeto.○ Identificar una idea en un párrafo.○ Definir el significado de las siglas que aparecen en el texto.○ Corregir la ortografía y que la puntuación facilite la lectura del documento.
Visualización de la información	Utilizar gráficos e infografías para explicar la información.

ESTUDIO RAZONES DE USO DE TRÁMITES PRESENCIALES

El Informe N° 3 de [este estudio](#) (DESUC, 2017) realizado en el marco del Proyecto de Fortalecimiento de ChileAtiende del Programa de Modernización del Sector Público tuvo por objetivo “levantar información sobre los motivos por los cuales un conjunto acotado de trámites de 7 instituciones públicas se realiza en forma presencial”. Esto con el fin de proponer estrategias que permitan sustituir las transacciones asociadas a dichos trámites en no presenciales.

El estudio nos acerca a las siguientes definiciones:

- **E-government o gobierno digital:** se refiere al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), particularmente las páginas web, para la provisión rápida, fácil, y costo eficiente de servicios públicos.
- **Trámites Públicos en Línea (TPL):** son entendidos como servicios que se ofrecen por sitios web de gobierno a los ciudadanos, con fin que ellos generen un acto administrativo.

Además, establece los siguientes factores que afectan la elección de un canal presencial o digital:

- Calidad de servicio del canal
- Utilidad
- Eficiencia
- Contacto personal
- Conveniencia
- Tiempo de espera
- Costo de la transacción, esfuerzo, facilidad de uso
- Percepción de riesgo del canal
- Disposición de la información
- Diseño del sitio web
- Disponibilidad del producto o servicio
- Precio o promociones del canal

Se concluye que, para los usuarios, la ejecución de sus trámites presenciales implica la certeza de resolverlo, ya que estando en ese lugar es capaz de responder sus dudas y obtener lo que necesita dada la interacción con un interlocutor en tiempo real. Acá resulta relevante entonces volver a recordar la idea de lo presencial como *statu quo*. Bajo esta idea, si lo presencial ya es el *statu quo* que genera además ganancias para los usuarios, el canal web debiera ser capaz de al menos nivelarse para poder llegar a ser una opción posible de elegir para los usuarios.

Factor de calidad	Descripción
Experiencia de usuario	<input type="radio"/> Calidad de servicio del canal <input type="radio"/> Utilidad
Usabilidad y accesibilidad	<input type="radio"/> Eficacia <input type="radio"/> Facilidad de uso
Tecnología y seguridad	<input type="radio"/> Tiempo de espera
Contenido y servicios	<input type="radio"/> Disposición de la información
Diseño gráfico	<input type="radio"/> Eficacia Diseño del sitio web

CRITERIOS Y ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN PÚBLICA

Esta [guía de orientaciones](#) (División de Organizaciones Sociales, 2023) promueve la participación de la sociedad organizada y no organizada en la gestión pública. Además, cuando se le solicita, presta asesoría metodológica a los distintos ministerios y servicios públicos de la Administración central del Estado en la implementación de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. En ese sentido, esta guía **tiene por objetivo entregar criterios y orientaciones metodológicas a las y los encargados/as de participación ciudadana** en la implementación de los mecanismos previstos en la Ley N°20.5000, cuerpo normativo que regula la participación ciudadana en la administración pública.

Factor de calidad	Descripción
Participación ciudadana	○ La ciudadanía expresa sus preferencias e intereses y ejerce presión sobre las autoridades.
Participación activa	○ Permite controlar a las autoridades , así como también permite incidir en el proceso de toma de decisiones.
Participación ciudadana institucionalizada	○ Genera círculos virtuosos; genera hábitos de participación, construye ciudadanía democrática y promueve formas pacíficas de resolución de conflictos.
Acceso a información relevante	○ Derecho fundamental para todas las personas que deseen conocer el quehacer institucional de la administración del Estado.
Cuentas públicas participativas	○ Mecanismo de rendición de cuentas que involucra a la sociedad en la evaluación de procesos de gestión pública en instituciones del Estado. Es decir, es una actividad pública que se realiza anualmente y supone un proceso de intercambio y diálogo participativo entre las instituciones públicas y la sociedad.
Consultas ciudadanas	○ Busca considerar las distintas opiniones de las y los integrantes de un grupo, entidad o institución social sobre un tema de su interés.
Consejos de la sociedad civil	○ Son mecanismos de participación ciudadana de carácter consultivo y deliberativo, que buscan profundizar la relación entre la sociedad civil organizada y los órganos del Estado.
Asociaciones	○ La implementación de la Ley 20.500 sobre asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública ha permitido profundizar la democratización del vínculo entre el Estado y la ciudadanía.
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	○ Instructivo Presidencial N°007 de 2022 insta a “fomentar la participación política y organizacional con perspectiva de género, asegurando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad sustantiva en las instancias de participación ciudadana”.

MARCO NORMATIVO

DECRETO 1. APRUEBA NORMA TÉCNICA SOBRE SISTEMAS Y SITIOS WEB DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

El [decreto 1](#) (Decreto 1. Aprueba norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la Administración del Estado, 2015a) promulgado el 2 de marzo de 2015, fija las normas técnicas que deberán seguir los órganos de la Administración del Estado para garantizar la **publicidad, integridad, eficacia, interoperabilidad y seguridad** en el uso de los documentos electrónicos. Estas normas técnicas sobre sistemas y sitios web serán aplicables a los órganos de la Administración del Estado que se encuentran señalados ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, con excepción de las empresas públicas creadas por ley.

La normativa entrega definiciones formales de los siguientes términos:

- **Accesibilidad Universal:** Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible;
- **Dirección IP:** Etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz de un dispositivo dentro de una red IP, correspondiendo al nivel de red del Modelo OSI (Capa 3);
- **Dato abierto:** Dato que carece de restricciones de acceso de ningún tipo en particular ni administrativas, ni legales, ni tecnológicas;
- **Datos enlazados:** Objeto de información que están enlazados por protocolos informáticos;
- **DNS (Domain Name Server):** Servidor de nombres de dominio;
- **Navegador web:** Aplicación de software que permite recuperar y presentar recursos de información alojados en servidores http en la world wide web (www);
- **Hipertexto:** Herramienta que permite crear, agregar, enlazar y compartir información de múltiples fuentes mediante enlaces o links;
- **HTTP/1.1 (Hypertext Transfer Protocol):** Protocolo utilizado para la distribución colaborativa de la información hipermedia entre sistemas, RFC 2616;
- **Interoperabilidad:** Capacidad que permite a sistemas heterogéneos comunicarse entre sí;
- **Modelo OSI (Capa 3):** Modelo de interconexión de sistemas abiertos creado por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que establece un marco de referencia para la definición de arquitecturas en la interconexión de los sistemas de comunicaciones (ISO/IEC 7498-1);
- **Plataforma informática:** Arquitectura base ya sea de hardware o software, sobre el que un programa puede ejecutarse;
- **Red IP:** Estándar que se emplea para el envío y recepción de información de datos digitales mediante una red que utiliza el protocolo de internet (IP), RFC 791;
- **Petición de comentarios (Request for Comments o RFC):** Serie de publicaciones del "Grupo de Trabajo de Ingeniería de Internet" (IETF) que describen diversos aspectos del funcionamiento de Internet y otras redes de computadoras;
- **Servidor:** Conjunto de hardware y software que forma parte de una red y provee servicios a otros equipos cliente;
- **Servidor web o servidor HTTP:** Programa informático que opera en un servidor para aceptar y supervisar las peticiones HTTP;
- **Sistemas abiertos:** sistemas que permiten la interoperabilidad, portabilidad y empleo de estándares abiertos;

- **Sistema web:** Software de aplicación que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web, a través de internet o de una intranet, mediante un navegador;
- **Sitio web:** Colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio o subdominio de internet, accesible frecuentemente a través de una URL;
- **SSL/TLS:** Protocolos criptográficos que proporcionan comunicaciones seguras por una red;
- **Software:** Programa o conjunto de programas que incluyen datos, procedimientos y pautas que permite realizar distintas tareas en un sistema informático;
- **Tabla reversa:** Instancia de configuración de un sistema DNS en el que se asocia un nombre de dominio a una dirección IP;
- **URL (Uniform Resource Location):** Nombre o identificador que refiere a una secuencia compacta de caracteres que permite localizar un recurso describiendo su modo primario de acceso;
- **UTF-8 (UCS Transformation Format 8):** Formato de codificación de caracteres Unicode e ISO 10646 utilizando símbolos de longitud variable, diseñado para la compatibilidad con ASCII, RFC 3629;
- **World Wide Web Consortium (W3C):** Organización sin fines de lucro dedicada a la generación de los estándares utilizados en internet cuyo sitio electrónico corresponde a: <http://www.w3.org>;
- **Web:** Sistema de distribución de documentos de hipertexto y de archivos accesibles mediante Internet, y
- **Web Semántica:** Corresponde a la web de los datos enlazados. Las tecnologías de la web semántica permiten a las personas crear conjuntos de datos sobre la web, construir vocabularios y escribir reglas para manejar los datos.

Factor de calidad	Descripción
Aspectos legales	Los sistemas web y sitios web deberán ser desarrollados o implementados de manera tal que garanticen la disponibilidad y la accesibilidad de la información, así como el debido resguardo a los derechos de los titulares de datos personales , y asegurando la interoperabilidad de los contenidos, funciones y prestaciones ofrecidas por el respectivo órgano de la Administración del Estado, con prescindencia de las plataformas, hardware y software que sean utilizados.
Usabilidad	Los sistemas web y sitios web deberán ser desarrollados o implementados para que las personas que los utilizan accedan de manera rápida, efectiva y eficiente a los servicios , funciones y prestaciones ofrecidas por éstos.
Accesibilidad	Para el desarrollo o implementación de los sistemas web y sitios web deberán aplicarse estándares de desarrollo, compatibilidad y las principales directrices de las normas internacionales y nacionales sobre accesibilidad universal, de manera de permitir su acceso, en igualdad de oportunidades, a personas en situación de discapacidad . Para dichos efectos, se deberá considerar las normas sobre accesibilidad establecidas en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del año 2006 y ratificada por Chile en el año 2008; lo prescrito en la ley N° 20.422, del año 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad; y, los estándares internacionales definidos por la W3C .
Tecnología y seguridad	Para el desarrollo o implementación segura de los sistemas web y sitios web, deberán aplicarse estándares de desarrollo, compatibilidad y las directrices principales de las normas internacionales y nacionales sobre seguridad , de manera de permitir el debido resguardo de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información tanto del sistema en sí como de los datos institucionales o de los ciudadanos que se encuentren o estén accesibles en dichos sistemas web y sitios web. Para estos efectos, se considerarán los estándares internacionales definidos por la W3C, las normas de la familia ISO27000 o las que las reemplacen y las buenas prácticas de los fabricantes o proveedores de plataforma o de los lenguajes de los sistemas.

	Los sistemas web y sitios web deberán utilizar estándares actualizados de desarrollo web recomendados por la W3C, asegurando su acceso en cualquier momento, lugar y en todo tipo de dispositivo electrónico que permita su visualización.
Web semántica	Adicionalmente, se deberá dar soporte a la web semántica para el desarrollo de sistemas web y sitios web basados en datos abiertos, semánticos y vinculados. En este sentido, para el diseño de sistemas web y sitios web deberán emplearse estándares y formatos abiertos que permitan su reutilización y procesamiento automatizado . Asimismo, la información publicada en tales sitios y plataformas dirigidas al público en general deberá ser puesta a disposición del público bajo un sistema de licenciamiento abierto que permita su empleo sin mayores restricciones.
Codificación	Para asegurar la compatibilidad en la codificación de caracteres en sistemas digitales se utilizará preferentemente la codificación UTF-8 .
Gestión	El administrador técnico de los sistemas web y sitios web deberá monitorear permanentemente la actividad de éstos, utilizando herramientas que permitan analizar el comportamiento de su uso, así como la gestión de errores e indisponibilidad, a fin de adoptar las medidas preventivas y correctivas oportunas, en aras de garantizar la disponibilidad de los sitios electrónicos y servicios. El administrador de contenido de los sistemas web y plataformas web deberá monitorear el contenido y prestaciones, como proceso continuo, para mejorar la calidad de estas últimas y que se brindan por su intermedio.
Monitoreo	Los órganos de la Administración del Estado deberán contar con un plan de contingencia para cada sistema web y sitio web que administren, el que contemplará las medidas a ser ejecutadas en caso que alguno de éstos dejen de estar disponibles para el público, o el nivel de acceso disminuya o sea intermitente, o se vea comprometido por ataques externos.
Privacidad	Los órganos de la Administración del Estado deberán adoptar, mantener y declarar una política de privacidad de sus respectivos sistemas web y sitios web, la que deberá encontrarse accesible desde su primera página e incluir las menciones que indique la guía de privacidad que se dicte especialmente al efecto.
Dominio	Todo sitio web deberá hacer uso del dominio ".gob.cl" , registrándolo previamente ante la División de Informática del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y en el sitio electrónico http://nic.gob.cl . De igual modo, los sitios web deberán registrar en sus servicios de nombres las tablas reversas de la o las direcciones IP asociadas al dominio ".gob.cl" correspondiente. En caso que se informe al público un nombre distinto al asociado a ".gob.cl", ese nombre deberá de todos modos redireccionar al dominio ".gob.cl".
Interacción	Todo sitio web dirigido al público en general deberá poner a disposición un medio que permita la comunicación electrónica entre las personas y el órgano titular del sitio. En este sentido, se deberá implementar, por sobre el despliegue de identificadores de casillas electrónicas de contacto, el uso de formularios web, o su equivalente funcional, para que los interesados establezcan contacto con el servicio.
Seguridad	Para todo sistema web que requiera autenticación o bien sea de acceso restringido, toda comunicación debe establecerse mediante un canal de comunicaciones privado, con el objetivo de cifrar los datos durante su transmisión mediante mecanismos SSL/TLS, o los protocolos que los reemplacen, con el fin de aumentar el nivel de protección de la información.
Contenido	Los órganos de la Administración del Estado deberán mantener actualizados , de forma permanente y de conformidad a la ley, sus sistemas y sitios web, con el objeto de garantizar la entrega de información eficaz y oportuna a la ciudadanía.
Respaldo	Los órganos de la Administración del Estado deberán mantener un respaldo de sus sitios y sistemas web , con el objeto de tener todos los elementos disponibles en caso de fallas y recuperación de sistemas. Asimismo, deberán velar por la conservación del contenido y archivo de sus sitios web cuando se realice un reemplazo de los mismos.

DECRETOS, LEYES, POLÍTICAS Y NORMAS SOBRE CIBERSEGURIDAD

En el sitio web del [Equipo de Respuestas a Incidentes Informáticos del Gobierno](#) (CSIRT Gobierno, 2019) del Ministerio del Interior y Seguridad Pública se ofrece una completa relación de la normativa vigente sobre ciberseguridad, en espera de acceder al texto de la **Ley Marco de Ciberseguridad**, normativa que permitirá robustecer al país en materia de seguridad digital y que crea la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI):

- [Instructivo presidencial N°1 de 2018](#): Imparte instrucciones sobre **uso de servicios en la nube** a los órganos de la Administración del Estado – Presidencia de la República.
- [Instructivo presidencial N°8 de 2018](#): Imparte instrucciones urgentes en materia de **ciberseguridad** a los órganos de la administración del Estado – Presidencia de la República.
- [Ley N°21.180: Transformación digital del Estado](#): Tiene por objeto efectuar una transformación digital del Estado, incorporando **el soporte y la tramitación electrónica** en los procedimientos administrativos del Estado y la gestión documental.
- [Ley N°21.459: Establece normas sobre delitos informáticos](#): Deroga la Ley N° 19.223 y modifica otros cuerpos legales con el objeto de adecuarlos al Convenio de Budapest.
- [Decreto Supremo N°5996, de 1999](#): Crea **Red Interna (INTRANET) del Estado** y entrega su implementación, puesta en marcha, administración, coordinación y supervisión al Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- [Decreto Supremo N°1299, de 2005](#): Establece nuevas normas que regulan la **Red de Conectividad del Estado** que administra el Ministerio del Interior y fija los procedimientos, requisitos y estándares tecnológicos para la incorporación a dicha red de instituciones públicas.
- [Decretos Supremo N°83, de 2005](#): Aprueba norma técnica para los órganos de la administración del estado, sobre **seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos**.
- [Decreto Supremo N°93, de 2006](#): Aprueba norma técnica para la adopción de medidas destinadas a minimizar los efectos perjudiciales de los **mensajes electrónicos masivos no solicitados**, recibidos en las casillas electrónicas de los órganos de la administración del Estado y de sus funcionarios.
- [Decreto Supremo N°14, de 2014](#): Modifica decreto n°181, de 2002, que aprueba reglamento de la ley 19.799 sobre documentos electrónicos, **firma electrónica** y la certificación de dicha firma, y deroga los decretos que indica.
- [Decreto N°83 de 2017](#): Convenio sobre la **ciberdelincuencia**.
- [Decreto N°4 de 2020](#): Regula la forma en que los **procedimientos administrativos** deberán expresarse a través de medios electrónicos.
- [Decreto N°273 de 2022](#): Establece obligación de **reportar incidentes** de ciberseguridad.
- [Decreto N°7, de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia](#): Establece Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad conforme a la ley N°21.180.
- [Política Nacional de Ciberseguridad 2023-2028](#)

BIBLIOGRAFÍA ACADÉMICA

Como parte del valor agregado de esta consultoría, mediante el método de la revisión sistematizada se analizaron también los parámetros e indicadores presentes en **artículos científicos** y los instrumentos de evaluación propuestos en la literatura especializada, seleccionados desde las principales bases de datos bibliográficas: Web of Science y Scopus, de manera tal de constituir un banco de documentos altamente especializados. También se añadieron documentos de corte académico aportados por la Secretaría de Gobierno Digital y otros trabajos recabados mediante la técnica del mapeo sistemático.

EVALUACIÓN DE CALIDAD EN SITIOS WEB: FACTORES DE ANÁLISIS, MÉTODOS Y PROPUESTA DE UN MODELO PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS INSTRUMENTOS

Esta [tesis doctoral](#) (Morales-Vargas, 2021) tiene como objetivo caracterizar la calidad web como campo de estudio, examinar sus métodos e instrumentos de evaluación –identificando sus enfoques y los factores que analizan–, y formular un modelo para el desarrollo de nuevos instrumentos de carácter integral. Para ello, mediante una revisión bibliográfica, se detectaron los principales autores, sus disciplinas y el sector de los sitios web estudiados. Entre los resultados destaca el reconocimiento de tres grandes enfoques: **estratégico, funcional y experiencial**. También que predomina la técnica del análisis experto por sobre los estudios de usuario; y que la mayoría organiza las características a evaluar –como la usabilidad o el contenido– en parámetros e indicadores. Además, a partir de los trabajos más citados, se proponen dos nuevos instrumentos de evaluación de la calidad web y un *framework* para crearlos, como parte de un modelo multipropósito que busca avanzar hacia una conceptualización terminológica compartida.

Factor de calidad	Descripción
Contenido	Conjunto de objetos interactivos o no interactivos que contienen información representada por texto , imagen, video, sonido u otros tipos de medios. <ul style="list-style-type: none"> ○ Discurso persuasivo ○ Equidad e inclusión ○ Experticia ○ Información de contacto ○ Multilingüismo ○ Objetividad ○ Responsabilidad social ○ Singularidad y valor agregado ○ Veracidad y rigurosidad ○ Actualización ○ Archivo ○ Atribución de autoría ○ Escritura para la web ○ Redacción y ortografía ○ Vinculación de contenidos ○ Visualización de información ○ Autoridad, garantía y respaldo ○ Claridad ○ Completitud y exhaustividad ○ Comprensibilidad ○ Concisión ○ Fiabilidad ○ Legibilidad ○ Precisión ○ Relevancia y pertinencia

Usabilidad y accesibilidad	<p>Medida en que los usuarios pueden utilizar un sistema para lograr determinados objetivos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Eficacia ○ Eficiencia ○ Personalización ○ Prevención de errores ○ Accesibilidad ○ Reversión de acciones ○ Visibilidad del estado del sistema ○ Control por parte del usuario ○ Facilidad de aprendizaje ○ Facilidad de comprensión ○ Facilidad de uso ○ Flexibilidad ○ Intuitividad ○ Reconocimiento antes que recordación ○ Reducción de carga de memoria ○ Simplicidad de uso
Arquitectura de información	<p>Diseño estructural de entornos de información compartida o práctica de decidir cómo organizar las partes de algo para que sea comprensible.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descubrimiento o recomendación predictiva ○ Portada o página de inicio ○ Búsqueda interna ○ Prevención de páginas huérfanas ○ Mapa del sitio ○ Menú principal ○ Organización ○ Adaptabilidad móvil ○ Localización y estado ○ Etiquetado ○ Navegación
Experiencia de usuario	<p>Percepciones y respuestas de una persona como resultado del uso o del uso anticipado de un producto, sistema o servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Confianza ○ Satisfacción ○ Valor percibido ○ Utilidad ○ Comodidad ○ Credibilidad ○ Expectativa ○ Empatía ○ Relevancia

Diseño gráfico	<p>Estética del sitio web, que determina su atractivo visual.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Identidad corporativa ○ Creatividad e innovación ○ Uso adecuado del color ○ Consistencia y coherencia ○ Elección apropiada de fuentes ○ Enlaces perceptibles ○ Integridad estética ○ Atractivo visual ○ Expresividad de iconos ○ Familiaridad ○ Simplicidad y claridad
Tecnología y seguridad	<p>También denominada como calidad del sistema, no es solo una medida del procesamiento, sino una característica de rendimiento tecnológico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio y URL ○ Apego a estándares ○ Compatibilidad e interoperabilidad ○ Disponibilidad y estabilidad ○ Funcionamiento de enlaces ○ Integración tecnológica ○ Validación de código ○ Rapidez y tiempo de respuesta ○ Seguridad
Interacción	<p>Intercambio de información entre un usuario y un sistema a través de la interfaz para completar una tarea prevista.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Diálogo ○ Capacidad de respuesta ○ Retroalimentación ○ Gamificación
Rendimiento y efectividad	<p>Medida para evaluar el logro de un objetivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conversión ○ Reputación ○ Tráfico ○ Transacciones en línea ○ Páginas vistas ○ Retorno de la inversión ○ Visibilidad ○ Fidelización y lealtad ○ Cumplimiento ○ Tasa de finalización
Aspectos legales	<p>Respeto a las convenciones y las legislaciones en materias como la transparencia, la privacidad, el derecho de autor y de propiedad intelectual, o los contenidos sensibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Transparencia ○ Declaración de patrocinio ○ Derechos de autor y propiedad intelectual ○ Honestidad en la política publicitaria ○ Contenidos sensibles ○ Privacidad y confidencialidad ○ Protección a menores ○ Protección de datos

Asistencia y soporte	<p>Todo tipo de documentos y recursos que puedan orientar a los usuarios y responder sus consultas, demostrando empatía y sensibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ayuda y documentación ○ Preguntas frecuentes ○ Atención al cliente
Promoción y marketing	<p>Estrategias de posicionamiento como los anuncios en línea, las ofertas especiales, los correos directos y los beneficios para miembros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Marketing ○ Imagen de marca ○ Orientación a la venta ○ Promociones y ofertas ○ Publicidad y anuncios ○ Popularidad ○ SEO para el posicionamiento web
Multimedia	<p>Presentación integrada de texto, gráficos, video, animación y sonido, generalmente mediante métodos computacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Animación ○ Audio y sonido ○ Imágenes, gráficos y fotografías ○ Vídeo y audiovisual
Participación y socialización	<p>Interacción social entre los usuarios y los responsables de un sitio web, y de los propios usuarios entre ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Valoración social ○ Foro de comentarios ○ Comunidad ○ Opiniones ○ Participación ○ Redes sociales

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DE LOS SERVICIOS DIGITALES DE MUNICIPIOS EN CHILE

Esta [memoria de título](#) (Lara Galleguillos, 2019) señala que el ámbito local se observan sitios web **centrados más en el marketing político**, que no proveen la información e interacción que los ciudadanos requieren, convirtiéndolos en galerías para mostrar las actividades de los alcaldes y favorecer su posicionamiento. Lo anterior se suma a que, cuando se pretende un desarrollo más orientado a los servicios, presentan problemas de contenido, estructura, cantidad y calidad de los servicios que se pueden realizar vía online, entre otras deficiencias. Por lo tanto, se ve la oportunidad de proporcionar los resultados de un estudio del nivel de madurez, de los **sitios web de los 345 municipios a nivel nacional**, considerando sus diferencias en cuanto a desarrollo y ruralidad, categorizada en las 5 tipologías de municipios, elaborada por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE). Se elabora un **instrumento de análisis** que considera el sitio web principal del municipio, y tres servicios: permisos de circulación, patentes comerciales y derechos de aseo. Estudiando, a través de una serie de dimensiones el desempeño de los diferentes servicios en cuanto a información, aspectos generales, accesibilidad, entre otras. En términos generales se observa que **los municipios fallan en aspectos tan sencillos como la información de contacto**, siendo en muchos casos deficiente. Además, para ponerse en contacto vía online, en ocasiones los usuarios se encuentran con largos y tediosos formularios. En definitiva, se pretende, a través de propuestas de mejora, equilibrar el desarrollo digital de los municipios. Posicionando al usuario en el foco del desarrollo digital, tomando en cuenta sus necesidades e interacción.

Algunos de los hallazgos relevantes son:

- **Acceso a trámites:** Un 50% de las municipalidades requieren mejoras en la conducción de los usuarios a la realización de trámites, ya que no cuentan con un banner o botón exclusivo.
- **Información administrativa:** Un 60% de los municipios requieren mejoras a nivel de la información administrativa que se presenta en el sitio web (es incompleta o no hay información).
- **Transparencia:** Sólo un 5,5% de las municipalidades no cuenta con un espacio donde los usuarios puedan realizar solicitudes de información, respecto a la Ley de Transparencia. Sin embargo, el nivel de información disponible sobre los trámites o servicios es deficiente, ningún municipio cuenta con los 22 trámites evaluados en formato ChileAtiende.
- **Trámites en línea:** El promedio de trámites que se puede realizar en línea, de forma parcial o completamente es 1,2.
- **Seguridad:** Un 90% de los sitios web no informan explícitamente al usuario sobre la seguridad para realizar trámites o transacciones.
- **Participación ciudadana:** Un 92,4% de las municipalidades presentan instancias de participación ciudadana de nivel 1 en el sitio web (solo informativo).
- **Accesibilidad:** Respecto a la usabilidad, sólo un 2% de las municipalidades cumple con el estándar máximo de accesibilidad (AAA).
- **URL:** Un 16% de los municipios cuentan con una URL difícil de recordar o digitar.
- **Ayuda a usuarios:** Un 37% de los municipios no tiene soporte de ayuda usuarios en la página web.
- **Redes sociales:** Un 34,6% de los sitios web no está integrado con redes sociales.
- **Actualización:** Un 45,4% de las municipalidades no actualiza el sitio web o solo lo hace de forma parcial.

Factor de calidad	Descripción
Omnicanalidad	El servicio facilita la disponibilidad de atención en todos los canales , con las herramientas de información y sus funcionalidades
Visibilidad	El servicio es fácil de encontrar y es socializado con sus usuarios, todas sus partes y procesos son transparentes.
Consistencia	La información, el servicio y su calidad no varían por factores geográficos, medios de contacto, fechas, funcionario u oficina.
Accesibilidad	El servicio está disponible en todo el territorio y accesible a personas con distintos niveles de discapacidad visual, auditiva o motora.
Efectividad	Logra resolver efectivamente la razón de contacto del usuario en sus etapas de atención.
Transparencia	Toda acción puede ser auditada por el usuario, funcionario e institución, siendo transparente en quién interviene en cada etapa del servicio.
Cercanía	Utiliza un lenguaje entendible y promueve un trato empático al ciudadano.
Buscador	Un motor de búsqueda muy efectivo, con una barra de búsqueda muy visible.
Simplicidad	Simplicidad, reduciendo la cantidad de <i>links</i> en el <i>home</i> a los contenidos más populares.
Categorías temáticas	Agrupando la información por categorías temáticas.
Iconografía	Uso de iconografía, no imágenes, para que los usuarios encuentren mejor la información.
Adaptabilidad	Diseño responsivo , accesible desde cualquier dispositivo.
Multilingüismo	Incluir contenidos en varios idiomas .
Personalizado	Adaptado a las necesidades de cada persona.
Transparente	Cumple con la normativa de acceso a la información pública.
Impulsado por datos	Sustentado en bases de datos.
Comprometido	Orientado a la atención ciudadana
Presencia	Corresponde a los elementos y herramientas que permiten imponer la imagen del municipio, acceder y dar lugar a una navegación fluida por el sitio web, facilitando información útil a los internautas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Logo o escudo municipal. ○ Mapa del sitio web. ○ Buscador interno del sitio. ○ Guía telefónica del personal municipal. ○ E-mails del personal municipal. ○ Noticias acerca de la comuna y el municipio. ○ Información de los departamentos. ○ Existencia de e-mail corporativo. ○ Agenda de actividades. ○ Redes sociales.
Información comunal	Para los usuarios de la página web, es importante que el sitio provea información referente al transporte y atractivos de la zona, además de la ubicación de la misma municipalidad y sus horarios de atención:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mapas y planos de la comuna. ○ Información de transporte de la comuna. ○ Información turística. ○ Ubicación de la comuna. ○ Horario de atención. ○ Respuesta por e-mail.
Integración vertical	<p>Corresponden a aquellos servicios que se entregan en el sitio web, dentro de los cuales se encuentra la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Trámites en línea. ○ Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia (OIRS). ○ Guía de trámites que se ofrecen en la Municipalidad.
Transparencia municipal	<p>La Ley de Transparencia Municipal establece que cada municipalidad debe tener habilitado un sitio, o parte de su sitio web, donde cualquier persona puede ejercer el derecho a solicitar y recibir información que se encuentre en la corporación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Información del consejo municipal ○ Rendición de cuentas en línea
Herramientas de análisis automatizado	<ul style="list-style-type: none"> ○ Disponibilidad: se busca determinar, para cada página web, el porcentaje del tiempo en que se encuentra accesible en la red. ○ Popularidad: definida como la cantidad de coincidencias entregadas por la página internacional de Google (www.google.com) al buscar “Ilustre Municipalidad de”, seguido del nombre de la comuna. De esta forma, se le asigna el máximo puntaje posible a los que obtenían sobre 150.000 coincidencias. ○ Estándares W3C: Este atributo consiste en medir el porcentaje de líneas de código correctas de la página web, tanto de CSS como de HTML. ○ Porcentaje de links buenos. ○ Tiempo de descarga. ○ Tiempo de respuesta: este indicador busca medir el tiempo de respuesta del servidor donde se encuentra el sitio web.
E-Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presencia: disponibilidad de funciones y/o contenidos para el uso de servicios en línea o para obtener información sobre asuntos de interés para el usuario, en este caso, datos organizacionales del municipio. ○ Transparencia: contenidos o funciones disponibles en la web que permiten a los usuarios conocer diversos aspectos normativos o institucionales del municipio. ○ Transacción: contenidos, condiciones y/o funciones que permiten el intercambio seguro de datos entre la municipalidad y el usuario, particularmente en torno al uso de servicios o trámites municipales. ○ Interacción: Contenidos o funciones disponibles en la Web que permiten o facilitan que el usuario pueda contactarse con la municipalidad. ○ E-democracia: contenidos y/o funciones web que hacen posible la participación de los ciudadanos en las decisiones que tienen que ver con el desarrollo comunal, incluida la gestión municipal y sus resultados.
Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ayuda e información: funciones tendientes a hacer más efectiva la experiencia de navegación de los usuarios. ○ Identidad corporativa: el sitio web refleja claramente la identidad de la municipalidad a través de todas sus páginas. ○ Navegación: búsqueda de información o contenidos realizada por el usuario en las distintas secciones de la página web. ○ Integración: vinculación bidireccional entre el sitio web y las redes sociales de internet que posee el municipio.

PROPUESTA DE EVALUACIÓN PARA PORTALES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO BASADA EN EL ENFOQUE TEÓRICO EVOLUTIVO

Este [artículo académico](#) (Sandoval Almazán & Gil García, 2009) presenta un modelo de medición y evaluación de aplicabilidad general basado inicialmente en el enfoque teórico mediante su aplicación para el **caso de los portales estatales en México**. La aplicación del instrumento de evaluación (cuestionario con reactivos para diferentes variables) podría ser de utilidad en otros países del mundo y por ello este texto describe sus bases teóricas, el proceso de refinamiento empírico y resultados en términos de una propuesta de cuestionario y algunas recomendaciones para su aplicación. Dado que los sitios web evolucionan junto con la tecnología y los gobiernos, esta propuesta se presenta como un modelo flexible e integral que podría ayudar a ubicar un conjunto de portales gubernamentales en un ranking, cuya metodología, limitaciones y alcances se exponen también en este documento.

Factor de calidad	Descripción
Información	<ul style="list-style-type: none"> ○ Información más completa y detallada ○ Relativamente mayor número de páginas ○ Una página o portal del gobierno estatal es el punto de entrada a las otras páginas ○ Información dinámica (ej., nuevos servicios, noticias, eventos, etc.) ○ La información está actualizada (se observan datos recientes) ○ Búsquedas de información ○ Información con fuente
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se pueden bajar formatos (word o pdf) ○ Existen formas de comunicarse con el webmaster (fácil de ser encontradas) ○ Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno estatal ○ Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular ○ Contiene pizarras electrónicas, foros y blogs ○ Contiene chats ○ Se puede personalizar (de forma limitada) el contenido que se despliega en el portal
Transacción	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se pueden llenar formas en línea ○ Se pueden realizar pagos en línea ○ Se pueden completar servicios en línea ○ Se puede personalizar el contenido del portal de forma más completa y detallada ○ El portal está organizado de acuerdo a las necesidades de la gente, no a la estructura gubernamental
Integración	<ul style="list-style-type: none"> ○ Existen portales verticales desarrollados por varias dependencias con funciones similares en diferentes niveles gubernamentales ○ Estos portales verticales están diseñados de forma consistente y permiten observar cierto grado de integración vertical (virtual) entre las dependencias que participan en él. ○ Estos portales verticales contienen un punto único de pago de servicios. ○ Existen portales horizontales desarrollados por varias dependencias del mismo nivel gubernamental, pero con funciones diferentes. ○ Estos portales horizontales están diseñados de forma consistente y permiten observar cierto grado de integración horizontal (virtual) entre las dependencias que participan en él. ○ Estos portales horizontales contienen un punto único de pago de servicios. ○ Existe un portal estatal único que ofrece todos los servicios tanto estatales como municipales a los ciudadanos ○ Este portal permite observar una integración total

	<ul style="list-style-type: none">○ Este portal contiene un punto único de pago de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes niveles de gobierno. (virtual) entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.
Participación política	<ul style="list-style-type: none">○ Opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley○ Debate de proyectos o propuestas con funcionarios públicos.○ Voto electrónico para aprobar o impugnar políticas públicas o iniciativas.○ Voto electrónico, debate y opinión sobre asuntos públicos○ Tiene otra forma de participar

FRAMEWORK OF PUBLIC AGENCY WEBSITE QUALITY EVALUATION IN THE UAE

Este [artículo académico](#) (Albalushi et al, 2020) tiene como objetivo proponer un marco de evaluación de la calidad de los sitios web de agencias públicas para el Consejo Nacional de Medios de los Emiratos Árabes Unidos. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo en el que se utilizó una estrategia de encuesta para **administrar cuestionarios a los usuarios** del sitio web de una agencia. Se analizaron un total de 185 cuestionarios utilizando el software de modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (SmartPLS versión 3.2.6). El resultado reveló que la **calidad del sitio web** tenía un efecto estadísticamente significativo en la **satisfacción del usuario**. De manera similar, se encontró además que la calidad del sitio web tenía un efecto estadísticamente significativo en la **calidad percibida del servicio**. El resultado implica que los usuarios del sitio web de NMC (NMC Health es una cadena de atención médica y una empresa de distribución en los Emiratos Árabes Unidos) interpretan la calidad del sitio web de la agencia desde el ámbito de la satisfacción que obtienen al visitar el sitio web y la calidad percibida del servicio ofrecido al navegar por el sitio web.

Factor de calidad	Descripción
Calidad percibida del sitio web	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estética ○ Servicio electrónico ○ Navegación ○ Credibilidad del sitio ○ Transparencia
Calidad de servicio percibida	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contacto ○ Eficacia ○ Privacidad ○ Sensibilidad ○ Disponibilidad del sistema

EL DISEÑO DE LAS SEDES WEB MUNICIPALES DE ESPAÑA. UNA PROPUESTA METODOLÓGICA PARA SU ANÁLISIS

Este [artículo académico](#) (Piñeiro-Naval et al., 2017) examina los principales aspectos del diseño de los sitios web municipales de España; esto es: su apariencia visual, su arquitectura de la información y su usabilidad. Este trabajo finalizó con la creación de un Índice de Calidad Formal, destinado a la evaluación de los 500 sitios web que conformaron la muestra del estudio.

Factor de calidad	Descripción
Apariencia visual	Representa el concepto visual desarrollado para todo el sitio. Se trata de una propuesta estética, perceptible, por parte del usuario, desde un primer contacto con la sede. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fotografías ○ Animaciones ○ Vídeos ○ Cromatismo
Arquitectura de información	Es el soporte, primero conceptual y luego funcional, a través del cual se organiza, canaliza y puede discurrir el flujo informativo de una web. <ul style="list-style-type: none"> ○ Legibilidad de texto ○ Facilitación de lectura ○ Vínculos y enlaces
Usabilidad	Atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error y cuánto les gusta a los usuarios. <ul style="list-style-type: none"> ○ Navegación ○ Interfaz

QUALITY EVALUATION OF E-GOVERNMENT WEBSITES OF TURKEY

El estudio [Quality evaluation of E-government websites of Turkey](#) (Akgül, 2016) tiene como objetivo evaluar la calidad de los sitios web del gobierno electrónico en Turquía, se evaluaron varios parámetros de diseño, como errores de HTML y tiempo de carga, según los estándares recomendados. Se encontró una necesidad urgente de mejorar la usabilidad y centrarse en el usuario. El autor analizó 51 sitios gubernamentales y creó una tabla de análisis basada en los resultados.

Factor de calidad	Descripción
Rasgos de usabilidad	<p>Tabla con los resultados obtenidos, basado en los diversos pasos utilizados en el análisis de diferentes dimensiones de calidad, factores que influyen en el rendimiento de la web, validación tecnológica; estructural, accesibilidad, privacidad, actividad en redes sociales y aspectos de contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tamaño total <100 kb ○ Número de artículos (<20 artículos) ○ HTML total (1-5) ○ Total de imágenes (0-5) ○ CSS total (1-5) ○ Script total (1-3) ○ Tamaño HTML <50 KB https://tools.pingdom.com ○ Tamaño de imagen (<100 KB) ○ Tamaño de script (<20K) ○ Tamaño CSS (<20K) ○ Tamaño Multimedia externo (<10K) ○ Enlace roto >=1 https://webtweaktools.com/website-link-checker ○ Error de accesibilidad WCAG 2.0 P1 (cero errores) https://www.tawdis.net/ ○ Validación de marcado (HTML) (cero errores) https://validator.w3.org/ ○ Validación CSS (cero errores) https://jigsaw.w3.org/css-validator/ ○ HTML5 ○ ARIA https://wave.webaim.org/ ○ Tiempo de respuesta <0,5 segundos https://www.websiteoptimization.com/ ○ Tiempo de carga <30 segundos https://www.websitepulse.com/ ○ Compatibilidad del navegador (cero errores) https://www.powermapper.com/ ○ Política de privacidad

ACCESSIBILITY, QUALITY AND PERFORMANCE OF GOVERNMENT PORTALS AND MINISTRY WEB SITES

El estudio [Accessibility, quality and performance of government portals and ministry web sites: a view using diagnostic tools](#) (Yaokumah et al., 2016) tiene como objetivo presentar los resultados de un estudio evaluativo de 19 sitios web y portales de gobierno electrónico de Ghana que utilizan un conjunto común de motores de diagnóstico web. Los hallazgos revelan que en cuanto a accesibilidad ninguno de los sitios evaluados cumple con el nivel de conformidad recomendado (AA). Se identificaron una serie de debilidades de accesibilidad, calidad y desempeño. Como conclusión llegan a que es **realmente necesario evaluar los sitios web de Gobierno** para determinar la conformidad de acuerdo con las pautas de **accesibilidad, calidad y desempeño**.

Factor de calidad	Descripción
Acceso	Es el grado en que los ciudadanos y las herramientas automáticas pueden acceder a la información web.
Calidad del sitio web	Desde la perspectiva de los usuarios tiene que ver con la usabilidad, que es la experiencia del usuario relacionada con la búsqueda de información y la realización de tareas, la relativa facilidad con la que un principiante navega por un sitio web y hace algo y el uso efectivo del sitio web y cuestiones relacionadas con el contenido.
Accesibilidad	Las WCAG 2.0 actuales tienen 12 pautas organizadas en 4 principios (denominados requisitos de accesibilidad web para sitios web). Estos principios son perceptibles, operables, comprensibles y sólidos. El nivel AA es el nivel de conformidad generalmente aceptado para páginas web.

EVALUATING WEBSITES FROM A PUBLIC VALUE PERSPECTIVE: A REVIEW OF TURKISH LOCAL GOVERNMENT WEBSITES

Este [artículo académico](#) (Karkin & Janssen, 2014) presenta la perspectiva del valor público para la evaluación de sitios web. Se presenta un meta-análisis de la literatura sobre evaluación de sitios web, y los hallazgos son que no existe un conjunto uniforme o completo de métricas de evaluación de sitios web y que la perspectiva del valor público se descuida en gran medida en la literatura sobre evaluación de sitios web. También describe cómo se integra la evaluación web y la literatura de valor público para desarrollar un conjunto de criterios utilizados para evaluar los sitios web de dieciséis gobiernos locales de Turquía. Los sitios web obtuvieron resultados relativamente buenos en los indicadores tradicionales, pero peores en las medidas de valores públicos. El estudio concluye que **los sitios web son buenos para respaldar solicitudes, categorización y usabilidad, pero no satisfactorios para proporcionar plataformas para la participación ciudadana, la capacidad de respuesta y el diálogo**. Finalmente, sostenemos que la perspectiva del valor público debería incorporarse en las evaluaciones de sitios web y otros esfuerzos públicos.

Factor de calidad	Descripción
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ○ Categorización
Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Páginas con problemas ○ Enlaces rotos
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rango de actualización ○ Elementos visuales ○ Transacciones en línea ○ Diseño del sitio web
Valores públicos	<p>Accesibilidad</p> <p>Compromiso ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación de propuestas ○ Cuestionario ○ Transmisión en vivo de reuniones ○ Comunicación directa con el alcalde o los miembros del consejo <p>Transparencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Estándares de servicio público ○ Agenda del consejo ○ Publicaciones de informes y desempeño del consejo ○ Planes estratégicos ○ Comisión ética <p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Diálogo ○ Correo institucional ○ Deseos / quejas ○ Suscripción a eventos y novedades. ○ Línea directa para teléfono ○ Aplicación de sms / teléfono inteligente <p>Equilibrio de intereses</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Anuncios ○ Ocupaciones ○ Trabajos diarios de los equipos municipales. ○ Guía de la ciudad ○ Facilidad de transporte

USABILITY AND CREDIBILITY OF E-GOVERNMENT WEBSITES

El artículo [Usability and credibility of e-government websites](#) (Huang & Benyoucef, 2014) presenta un estudio empírico que evalúa la usabilidad y credibilidad de los sitios web actuales de gobierno electrónico en la ciudad de Londres, Reino Unido, y analiza el rendimiento de los usuarios mientras utilizan estos sitios web. El estudio se basa en una **evaluación heurística** que tiene como objetivo capturar la percepción de usabilidad y credibilidad de los usuarios.

Entre sus principales conclusiones destacan:

- Existe **una estrecha correlación entre la usabilidad y la credibilidad** de los sitios web de gobierno electrónico. Los resultados muestran que los sitios web de gobierno electrónico con un alto nivel de usabilidad fueron considerados como los que tenían mayor credibilidad, y viceversa.
- Los problemas de usabilidad comunes que tienen el mayor impacto en la credibilidad general incluyen "Combinación entre el sistema y el mundo real" y "Diseño estético y minimalista". Sin embargo, el problema de credibilidad común que tiene el mayor impacto en la usabilidad general es "**Evitar errores**".

Factor de calidad	Descripción
Visibilidad del estado del sistema	Mantener a los usuarios informados sobre su progreso. Para mostrar encabezados de asunto claros, títulos de página; opción de etiqueta; mostrar contenido diferente en zonas distintas; rastrear la ruta de los usuarios y resaltar la posición actual.
Prevención de errores	Para ayudar a los usuarios a superar errores. Para evitar que los usuarios omitan el orden de la tarea; muestra un mensaje resaltado alrededor de los errores; indicar los requisitos de entrada de datos.
Flexibilidad y eficiencia de uso	Considerar el uso tanto para usuarios novatos como experimentados. Para garantizar enlaces accesibles; proporcionar información detallada en múltiples opciones; organizar los resultados de búsqueda por nivel de relevancia; proporcionar accesos directos para tareas de uso muy frecuentes.
Recuperación de errores	Para mostrar con precisión el problema y sugerir una solución. Presentar mensajes de error para acciones adicionales; marcar campos obligatorios de entrada de datos; resaltar errores en un campo particular.
Precisión de información	Para proporcionar pistas de que la información proviene de una fuente confiable. Presentar información en el nivel de detalle correcto; proporcionar referencias de terceros; mostrar información con integridad y concisión.
Facilidad de uso	Para que los usuarios puedan completar fácilmente sus tareas utilizando el sitio web. Para proporcionar múltiples funciones para apoyar la finalización de tareas; proporcionar mensajes para indicar la ubicación de los usuarios; resaltar el paso actual en el proceso de la tarea.
Actualización de contenido	Para mostrar cuándo se actualizó o revisó el contenido por última vez. Para indicar la fecha de actualización del sitio web; información actual y fecha de actualización de servicios.
Evitar errores	Para evitar problemas de todo tipo. Para proporcionar instrucciones adecuadas; usar lenguaje claro y simple sin errores tipográficos.
Transparencia	Para mantener a los usuarios informados de las operaciones gubernamentales. Ofrecer rica información del gobierno; términos de la oferta, detalles de descargo de responsabilidad; confirmar la finalización del servicio; indicar el estado de la tarea.

PREFERRED INFORMATION QUALITY FACTORS AS A WEB CONTENT QUALITY MEASURES ON MALAYSIAN GOVERNMENT WEBSITES

Este [artículo académico](#) (Bahry et al., 2014) tiene como objetivo presentar una propuesta de modelo de medición de la calidad del contenido en el sitio web del gobierno de Malasia. La calidad del contenido web se mide ampliamente como parte de las evaluaciones de calidad del sitio web. Los cuatro grupos de dimensiones de identificación de la calidad del contenido web basados en el modelo de calidad de la información son la calidad de la **información intrínseca** (IQ), la calidad de la **información contextual** (IQ), la calidad de la **información representacional** (IQ) y la calidad de la **información de accesibilidad** (IQ). El coeficiente intelectual intrínseco incluye confiabilidad, precisión, objetividad y credibilidad. El coeficiente intelectual representacional se mide en términos de concisión, integridad, coherencia y comprensibilidad. Un tercer grupo de IQ, cuya accesibilidad se mide en detalle en términos de accesibilidad, usabilidad, eficiencia y seguridad, mientras que el último grupo de IQ, que se evalúa contextualmente en cuanto a vigencia, singularidad, relevancia y alcance/profundidad.

Factor de calidad	Descripción
Credibilidad	Calidad de la información intrínseca: propone medir los factores de credibilidad, exactitud, objetividad y credibilidad.
Facilidad de comprensión	Calidad de la Información de representación: ya que el contenido del sitio web no sólo debe ser fácil de encontrar, sino también fácil de entender, propone medir los factores de concisión, completitud del contenido, consistencia y comprensibilidad.
Accesibilidad y usabilidad	Accesibilidad: se refiere a la facilidad de uso del sitio web para cada persona, su contenido y legibilidad; navegación y enlaces; diseño de interfaces de usuario; desempeño y eficacia. Propone medir los factores de: accesibilidad, usabilidad, eficiencia y seguridad.
Relevancia y pertinencia	Calidad de la información contextual: la calidad de los datos debe considerarse dentro del contexto de la tarea en cuestión, es decir, los datos deben ser relevantes, oportunos, completos y apropiados en términos de agregar valor. Propone medir los factores de: pertinencia, alcance y profundidad de la información.

PERFILES DE PERSONAS USUARIAS

De igual modo, se sistematizaron los perfiles de las y los usuarios de servicios digitales del Estado, basándose en el Estudio de Caracterización, Satisfacción y Habilidad Digital 2022 del IPS – ChileAtiende –sistematizado en las páginas precedentes–, como así también los **arquetipos de ChileAtiende**, sobre análisis de antecedentes de sitios web, indagando en sus necesidades, expectativas, nivel de alfabetización digital, disposición digital y quiebres de experiencia.

ESTRATEGIA DE ADOPCIÓN DIGITAL IPS - CHILEATIENDE: PRESENTACIÓN DE ARQUETIPOS

Esta [presentación de arquetipos](#) (AUKAN & Estudio Racimo, 2021) tiene como objetivo desarrollar una estrategia y una herramienta de evaluación para la adopción digital de cinco trámites comunes, pero que generan congestión en la atención. Se centra en grupos de usuarios que aún prefieren resolver estos trámites de manera presencial en lugar de utilizar servicios digitales.

Entre sus principales conclusiones se encuentran:

- A los arquetipos “confundido”, “habitado-dudoso”, “buscador de beneficios” y “enfocado”, se les agrega una nueva figura, que, si bien puede repetir los comportamientos asociados a los arquetipos ya descritos, nos parece que requiere de una propuesta de valor distinta. Se trata del “**mediador**” o **facilitador**, que es quien ayuda a otros a alcanzar o lograr sus trámites.
- Los comportamientos pueden permitir **progresión o evolución**. Es más, se puede intencionar su evolución desde la perspectiva del tránsito a lo digital.

Arquetipo	Características
Los confundidos	<p>Son los que no saben cómo comenzar y requieren resolver exitosamente uno o más trámites por primera vez. Enfrentan una situación nueva que puede afectar su bienestar, necesitan de la capacidad de otros (ChA, mediadores) para resolverla.</p> <p>Pandemia: Les llevó a ser beneficiarios por primera vez, no conocen esto de pedir beneficios, presentar papeles, esperar y no saben cómo avanza todo. Aparece desesperación, frustración, agresividad y alta exigencia.</p> <p>Brechas digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lenguaje: dificultad para comprender el lenguaje técnico. ○ Habilidades: falta de habilidades tecnológicas (usabilidad y experiencia con otros sistemas). ○ Confianza: desconfianza en el sistema (como para pasarle mis datos, confirmaciones) y desconfianza en sus habilidades. ○ Accesibilidad: dificultad para acceder a canales digitales. <p>Drivers futuros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Valórico: La esperanza tiene que ver con su expectativa de mejora, de resolución. ○ Económico: Crisis económica post Covid, altos niveles de desempleo. Gran parte de los confundidos han sufrido la crisis y el impacto en sus ingresos. ○ Social: Inmigración. Creciente interacción de inmigrantes con los servicios del Estado, con mucho temor y cautela. ○ Tecnología: Adopción digital “forzada”, desconfianza en RRSS, “fake news”. Parte de la confusión de este grupo tiene que ver con la información poco consistente en RRSS y las noticias falsas sobre los beneficios."

<p>Los habituados dudosos</p>	<p>Son quienes necesitan certezas para no perder beneficios en el proceso. Son beneficiarios del Estado, les importa no perder los beneficios porque dependen de ellos.</p> <p>Pandemia: angustia, vigencia, agresividad en redes sociales, miedo a contagiarse, información válida.</p> <p>Brechas digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lenguaje: dificultad para comprender el lenguaje técnico. ○ Habilidades: alfabetización de trámites. ○ Confianza: desconfianza en el sistema (como para pasarle mis datos, confirmaciones) y desconfianza en sus habilidades. ○ Experiencias previas con otros servicios: malas/traumatizantes. <p>Drivers relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Social: Organizaciones sociales en crecimiento. Aumento de organizaciones de la sociedad civil en pandemia suplen el retardo en ayuda efectiva. ○ Social: Inmigración. Creciente interacción de inmigrantes con los servicios del Estado, con mucho temor y cautela. Sectores temen a que afecte la capacidad de ayuda a los nacionales. ○ Valórico: Confianza en los municipios. Los municipios son sus aliados, sus fuentes de esperanza para apoyo y resolución. ○ Económico: Crisis económica post Covid. Los ingresos de emergencia producto de la crisis significan dudas y cuestionamientos respecto a la compatibilidad con sus beneficios actuales. ○ Tecnología: Adopción digital “forzada”, desconfianza en RRSS, “fake news”. La adopción forzada evidenció las brechas que afectan a este grupo en términos de alfabetización. También son vulnerables a las “fake news” y con temor a las estafas por internet. ○ Político: Situación política inestable. La inestabilidad política, desde el estallido social, los pone nerviosos y les genera más dudas respecto al funcionamiento del sistema.
<p>Los buscadores de beneficios</p>	<p>Son los que aspiran a encontrar la mejor combinación de beneficios para sí y su gente. Su bienestar y el de sus cercanos dependen de la habilidad para acceder a todos los beneficios a los que tienen derecho. Necesitan la entrega de información completa, ordenada en forma clara y rápida.</p> <p>Pandemia: cambio de situación laboral y familiar, secretaria de la familia, decepción ante la información de los beneficios, dudas sobre los beneficios, consciencia en diferencias de lenguaje y plataformas.</p> <p>Brechas digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Confianza: desconfianza en el sistema (como para pasarle mis datos, confirmaciones). ○ Experiencias previas con otros servicios: malas/traumatizantes. <p>Drivers futuros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Social: Organizaciones sociales en crecimiento. Su rol de habilitador y articulador de beneficios puede tener un crecimiento potencial en la medida que se relacione con organizaciones a nivel territorial y social. ○ Valórico: Desconfianza frente a las instituciones, esperanza. Desconfía porque ve que no hay claridad ni consistencia en el lenguaje en que las instituciones se comunican con ellos, pero la necesidad le ayuda a lograr sus objetivos.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Económico: Crisis económica post COVID. La disminución de ingresos de sus cercanos la lleva a estar siempre atenta a nuevos beneficios. ○ Tecnología: Desconfianza en RRSS. Es un grupo que logra algún grado de identificación de la información falsa que se encuentra en sus búsquedas de redes sociales u otras fuentes.
Los enfocados	<p>Son quienes necesitan resolver eficazmente sin perder tiempo. Tienen claro qué es lo que necesitan para resolver un trámite en el Estado u otro lado. No quieren demoras. Buscan que sea rápido, simple, efectivo. Sin tener que aprender algo nuevo porque no tienen tiempo ni interés.</p> <p>Pandemia: necesita tener los documentos para postular a trabajos sin perder tiempo y para postular a beneficios en forma efectiva.</p> <p>Brechas digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lenguaje: dificultad para comprender el lenguaje técnico. ○ Habilidades: altas expectativas en habilidades tecnológicas (usabilidad y experiencia con otros sistemas) y alfabetización de trámites. <p>Drivers futuros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ambiental: Crisis ambiental. Sensibilidad básica hacia la sostenibilidad (ojalá no haya que imprimir nada en papel). ○ Valórico: Desconfianza en las instituciones. Los enfocados prejuzgan lo público como poco eficiente, lento y tramitador. Su desconfianza se traduce en exigencias claras a la calidad y efectividad del servicio. ○ Tecnología: Adopción digital “forzada” producto de la pandemia. Vivieron cambios fuertes en el modo de trabajo. Muchos se enfrentaron por primera vez al trabajo remoto, por lo que valoran la autogestión y posibilidades que ella brinda. ○ Tecnología: Transformación digital del Estado. Como es un grupo que tiene habilidades digitales, tiene altas expectativas de la transformación digital, provocando quiebres al esperar funcionalidades presentes en otros servicios (banca, <i>streaming</i>, otros).
Los mediadores	<p>Son quienes resuelven trámites para otros. Algunos también enseñan en el proceso. Se manejan en trámites. Por eso recurren a ellos. El bienestar de la gente que los consulta depende de su habilidad para acceder y tramitar todos los beneficios a los que tienen derecho.</p> <p>Pandemia: La pandemia transformó a muchos enfocados y buscadores de beneficios en mediadores. Acrecentó en algunos de ellos una autopercepción de que son “imprescindibles”, aunque en algunos casos esto afectó el potencial de educación y alfabetización hacia los que ayuda y en la incertidumbre, los mediadores se dedicaron a entregar certezas.</p> <p>Brechas digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lenguaje: dificultad para comprender el lenguaje técnico de servicios que no le son habituales. ○ Habilidades: conocimiento de trámites no habituales. ○ Confianza: desconfianza en el sistema (como para pasarle mis datos, confirmaciones) - desconfianza en el sistema (información incoherente). ○ Accesibilidad: dificultad para acceder a canales digitales.

	<p>Drivers futuros:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Social: Aumento de organizaciones sociales. Consolidación potencial en el marco de organizaciones de apoyo a la labor del Estado (FUNFA) en alianzas con organizaciones sociales en los territorios.○ Valórico: Desconfianza en las instituciones. Conoce las brechas institucionales en forma, lenguaje y cobertura. Esta desconfianza le motiva a enfocar su apoyo.○ Económico: Crisis económica. Entiende la importancia que tienen los beneficios del Estado en las vidas de las personas y asume un rol protagónico (en el buen y mal sentido).○ Tecnología: Adopción digital forzada. Transformación digital del Estado. Es consciente de las brechas de los otros, por lo que resuelve y educa. Se le abre la posibilidad de ampliar su capacidad de apoyo en la medida que el Estado va digitalizando y facilitando sus servicios.
--	--

ANÁLISIS DE REFERENTES (*BENCHMARK*)

Otra técnica aplicada para el levantamiento de información fue el caso de los análisis comparativos o estudios de *benchmarking*, la cual es llevado a cabo por profesionales expertos en el ámbito de la calidad web y tiene como objetivo comparar buenas prácticas con experiencias previas para la mejora integral de un sitio mediante la detección de puntos fuertes y débiles como parte de auditorías integrales, así como la monitorización de tendencias innovadoras en el sector (Pedraza-Jiménez et al., 2016).

ESTÁNDARES INTERNACIONALES

W3C WEB STANDARDS

Estos [estándares web](#) del World Wide Web Consortium (W3C, 2024) entregan recomendaciones que se consideran estándares web. El W3C desarrolla especificaciones técnicas de acuerdo con el Proceso del W3C, que está diseñado para maximizar el consenso, garantizar la calidad, obtener el respaldo y la adopción por parte de los miembros del W3C y la comunidad en general. Los estándares web del W3C están optimizados para **la interoperabilidad, la seguridad, la privacidad, la accesibilidad web y la internacionalización**. El proceso probado de estándares web del W3C se basa en la equidad, la apertura, la exención de regalías, hacemos que la web funcione para todos.

Factor de calidad	Descripción
HTML y CSS	<p>HTML y CSS son las tecnologías fundamentales para crear páginas web: HTML (html y xhtml) para estructura, CSS para estilo y diseño, incluidos WebFonts. Encuentre recursos para un buen diseño de página web, así como herramientas útiles.</p> <p>HTML es el lenguaje para describir la estructura de las páginas web. HTML brinda a los autores los medios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Publicar documentos en línea con encabezados, texto, tablas, listas, fotos, etc. ○ Recuperar información en línea a través de enlaces de hipertexto, con el clic de un botón. ○ Diseñar formularios para realizar transacciones con servicios remotos, para usar en la búsqueda de información, hacer reservas, ordenar productos, etc. ○ Incluir hojas de cálculo, videoclips, clips de sonido y otras aplicaciones directamente en sus documentos. ○ Describir la estructura de las páginas mediante el marcado. Los elementos del idioma etiquetan piezas de contenido como "párrafo", "lista", "tabla", etc. <p>CSS es el lenguaje para describir la presentación de páginas web, incluidos los colores, el diseño y las fuentes. Permite adaptar la presentación a diferentes tipos de dispositivos, como pantallas grandes, pantallas pequeñas o impresoras. CSS es independiente de HTML y se puede usar con cualquier lenguaje de marcado basado en XML. La separación de HTML de CSS hace que sea más fácil mantener sitios, compartir hojas de estilo entre páginas y adaptar páginas a diferentes entornos. Esto se conoce como la separación de la estructura (o: contenido) de la presentación.</p>
API web de JavaScript	<p>Las API estándar para el desarrollo de aplicaciones web del lado del cliente incluyen las de geolocalización, XMLHttpRequest y widgets móviles. Los estándares del W3C para modelos de documentos (el "DOM") y tecnologías como XBL permiten a los proveedores de contenido crear documentos interactivos a través de secuencias de comandos.</p>

Gráficos	<p>Los gráficos web son representaciones visuales utilizadas en un sitio web para mejorar o permitir la representación de una idea o sentimiento, con el fin de llegar al usuario del sitio web. Los gráficos pueden entretener, educar o impactar emocionalmente al usuario, y son cruciales para la fuerza de la marca, la claridad de la ilustración y la facilidad de uso de las interfaces.</p> <p>Los ejemplos de gráficos incluyen mapas, fotografías, diseños y patrones, árboles genealógicos, diagramas, planos arquitectónicos o de ingeniería, gráficos de barras y gráficos circulares, tipografía, esquemas, dibujos lineales, diagramas de flujo y muchas otras formas de imágenes.</p> <p>Los diseñadores gráficos tienen muchas herramientas y tecnologías a su disposición para todo, desde la impresión hasta el desarrollo web, y W3C proporciona muchos de los formatos subyacentes que se pueden utilizar para la creación de contenido en la plataforma web abierta.</p> <p>W3C es el hogar del formato ráster PNG ampliamente implementado, el formato vectorial SVG y la API Canvas. WebCGM es un formato más especializado utilizado, por ejemplo, en los campos de ingeniería automotriz, aeronáutica.</p>
Audio y video	<p>Algunos de los formatos W3C que permiten la creación de presentaciones de audio y video incluyen HTML, SVG y SMIL (para sincronización). W3C también está trabajando en un formato de texto cronometrado para subtítulos y otras aplicaciones.</p>
Accesibilidad	<p>La Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del W3C ha publicado las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) para ayudar a los autores a crear contenido accesible para las personas con discapacidad. WAI-ARIA ofrece a los autores más herramientas para crear aplicaciones web accesibles al proporcionar una semántica adicional sobre widgets y comportamientos.</p> <p>Por lo tanto, el impacto de la discapacidad cambia radicalmente en la Web porque la Web elimina las barreras de comunicación e interacción que enfrentan muchas personas en el mundo físico. Sin embargo, cuando los sitios web, las aplicaciones, las tecnologías o las herramientas están mal diseñados, pueden crear barreras que excluyen a las personas del uso de la Web.</p> <p>Perceptible</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporcione alternativas textuales para contenido no textual. ○ Proporcione subtítulos y otras alternativas para multimedia. ○ Cree contenido que se pueda presentar de diferentes formas, incluyendo a las tecnologías de apoyo, sin perder información. ○ Facilite que los usuarios puedan ver y oír el contenido. <p>Operable</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporcione acceso a todas las funcionalidades mediante el teclado. ○ Conceda a los usuarios tiempo suficiente para leer y usar el contenido. ○ No use contenido que pudiera causar convulsiones o reacciones físicas. ○ Ayude a los usuarios a navegar y encontrar el contenido. ○ Facilite métodos de entrada diferentes al teclado. <p>Comprensible</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporcione texto legible y comprensible. ○ Proporcione contenido que sea predecible en apariencia y operación. ○ Ayude a los usuarios a evitar y corregir errores. <p>Robusto</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Maximice la compatibilidad con herramientas de usuario actuales y futuras.

Internacionalización	<p>W3C tiene la misión de diseñar tecnología que funcione en diferentes culturas e idiomas. Los estándares W3C como HTML y XML están contruidos en Unicode, por ejemplo. Además, el W3C ha publicado guías para autores relacionados con etiquetas de idioma bidireccionales (bidi) y más.</p> <p>Si se internacionaliza, diseña o desarrolla su contenido, aplicación, especificación, etc., de manera que se garantice que funcione bien o que pueda adaptarse fácilmente a usuarios de cualquier cultura, región o idioma.</p>
Web móvil	<p>La implementación generalizada de dispositivos móviles habilitados para la Web (como los teléfonos) los convierte en un objetivo de elección para los creadores de contenido. Comprender sus puntos fuertes y sus limitaciones, y utilizar tecnologías que se adapten a estas condiciones son clave para crear contenido web compatible con dispositivos móviles.</p>
Privacidad	<p>Como la web proporciona muchos mecanismos para interconectar datos entre sistemas, es importante que mantenga la posibilidad de que los usuarios que lo deseen o necesiten mantengan su información personal privada y fragmentada.</p>
Matemáticas en la web	<p>Las matemáticas y la fórmula se utilizan en la web para informes comerciales, materiales educativos e investigación científica. MathML de W3C permite que las matemáticas se sirvan, reciban y procesen en la World Wide Web, al igual que HTML ha habilitado esta funcionalidad para otros tipos de contenido.</p>

WEB CONTENT ACCESSIBILITY GUIDELINES (WCAG) 2.2

Estas [pautas de accesibilidad web](#) (W3C, 2023) de la Web Accessibility Initiative (WAI) definen cómo hacer que el contenido web sea más accesible para las personas con discapacidades. La accesibilidad implica una amplia gama de discapacidades, incluidas discapacidades visuales, auditivas, físicas, del habla, cognitivas, del lenguaje, del aprendizaje y neurológicas. Aunque estas pautas cubren una amplia gama de temas, no pueden abordar las necesidades de personas con todos los tipos, grados y combinaciones de discapacidad. Estas directrices también hacen que el contenido web sea más utilizable por personas mayores con capacidades cambiantes debido a la edad y, a menudo, mejoran la usabilidad para los usuarios en general.

Factor de calidad	Descripción
Perceptible	Los componentes de información y de interfaz de usuario deben ser presentables para los usuarios de manera que puedan percibirlos. Esto significa que los usuarios deben poder percibir la información que se presenta (no puede ser invisible para todos sus sentidos).
Operable	Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables. Esto significa que los usuarios deben poder operar la interfaz (la interfaz no puede requerir una interacción que un usuario no pueda realizar).
Comprensible	La información y el funcionamiento de la interfaz de usuario deben ser comprensibles. Esto significa que los usuarios deben poder comprender la información y el funcionamiento de la interfaz de usuario (el contenido o el funcionamiento no pueden estar más allá de su comprensión).
Robusto	El contenido debe ser lo suficientemente sólido como para que pueda ser interpretado de manera confiable por una amplia variedad de agentes de usuario, incluidas las tecnologías de asistencia. Esto significa que los usuarios deben poder acceder al contenido a medida que avanzan las tecnologías (a medida que las tecnologías y los agentes de usuario evolucionan, el contenido debe permanecer accesible).

HEURÍSTICAS GENERALES

HEURÍSTICAS DE USABILIDAD DE NIELSEN

Las [10 usability heuristics for user interface design](#) (Nielsen, 2020) publicadas originalmente en 1994, son principios para el diseño de interacción. Se denominan "heurísticas" porque son reglas generales y no pautas de usabilidad específicas.

Factor de calidad	Descripción
Visibilidad del estado del sistema	El diseño siempre debe mantener a los usuarios informados sobre lo que está sucediendo, mediante comentarios adecuados dentro de un período de tiempo razonable.
Coincidencia entre el sistema y el mundo real	El diseño debe hablar el idioma de los usuarios. Utilice palabras, frases y conceptos familiares para el usuario, en lugar de jerga interna. Siga las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico.
Control y libertad del usuario	Los usuarios suelen realizar acciones por error. Necesitan una "salida de emergencia" claramente marcada para abandonar la acción no deseada sin tener que pasar por un proceso prolongado.
Coherencia y estándares	Los usuarios no deberían tener que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. Siga las convenciones de la industria y la plataforma.
Prevención de errores	Los buenos mensajes de error son importantes, pero los mejores diseños evitan cuidadosamente que ocurran problemas en primer lugar. Elimine las condiciones propensas a errores o verifíquelas y presente a los usuarios una opción de confirmación antes de comprometerse con la acción.
Reconocimiento en lugar de recuerdo	Minimiza la carga de memoria del usuario haciendo visibles elementos, acciones y opciones. El usuario no debería tener que recordar información de una parte de la interfaz a otra. La información requerida para utilizar el diseño (por ejemplo, etiquetas de campo o elementos de menú) debe ser visible o fácilmente recuperable cuando sea necesario.
Flexibilidad y eficiencia de uso	Los atajos, ocultos para los usuarios novatos, pueden acelerar la interacción del usuario experto, de modo que el diseño pueda atender tanto a usuarios experimentados como a inexpertos. Permitir a los usuarios personalizar las acciones frecuentes.
Diseño estético y minimalista	Las interfaces no deben contener información que sea irrelevante o que rara vez se necesite. Cada unidad adicional de información en una interfaz compite con las unidades de información relevantes y disminuye su visibilidad relativa.
Ayude a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores	Los mensajes de error deben expresarse en un lenguaje sencillo (sin códigos de error), indicar con precisión el problema y sugerir una solución de manera constructiva.
Ayuda y documentación	Es mejor si el sistema no necesita ninguna explicación adicional. Sin embargo, puede ser necesario proporcionar documentación para ayudar a los usuarios a comprender cómo completar sus tareas.

GUÍA DE EVALUACIÓN HEURÍSTICA DE SITIOS WEB

Esta [pauta de evaluación](#) (Hassan Montero & Martín Fernández, 2003) en forma de *checklist* para la evaluación de la usabilidad de los sitios web, sobre la base de dimensiones, es ampliamente citada en el ámbito de la información en castellano.

Factor de calidad
<ul style="list-style-type: none">○ Generales○ Identidad e información○ Lenguaje y redacción○ Rotulado○ Estructura y navegación○ <i>Layout</i> de la página○ Búsqueda○ Elementos multimedia○ Ayuda○ Accesibilidad○ Control y retroalimentación

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE CHILE

GUÍA WEB 2.0

La [Guía para el Desarrollo de Sitios Web: Guía web 2.0](#) (Gobierno de Chile, 2008) está estructurada en cinco capítulos a través de los cuales se ofrece información teórica y práctica para que los desarrolladores de sitios web de entidades de la Administración Pública puedan encontrar herramientas para apoyar su trabajo y dar cumplimiento a las normativas correspondientes a esas tareas.

Parámetro	Indicador	Descripción
Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> ○ Conjunto de buenas prácticas utilizadas en un sitio web para asegurar la visualización de sus contenidos por personas con discapacidades físicas. ○ Entendida como la capacidad del sitio web para estar al alcance de todos los ciudadanos, a través de un diseño que considere las características de sus usuarios y los distintos tipos de tecnologías.
Arquitectura de información	Etiquetado	<p>Dejar claro el propósito del sitio: se refiere a que el sitio debe explicar a quién pertenece y qué permite hacer a quienes lo visitan; se entiende que debe hacerlo de manera simple y rápida. Por ejemplo, ayuda en este sentido el cumplimiento de las normas referidas a uso de URLs y logotipos oficiales.</p>
		<p>Demostrar el contenido del sitio: significa que el contenido se debe mostrar de manera clara, con títulos comprensibles por parte del usuario y con enlaces hacia las secciones más usadas que estén disponibles donde el usuario los busque. Ayudará en este sentido tener un seguimiento de las visitas para comprender qué es lo más visto y lo más buscado del sitio web.</p>
	Navegación	<p>Ayudar a los usuarios a encontrar lo que necesitan: implica que debe contar con un sistema de navegación visible y completo, pero que además deberá estar complementado por algún sistema de búsqueda que sea efectivo para acceder al contenido al que no se logra acceder o que no se encuentra a simple vista.</p>
		<p>Enlaces de acción: son aquellos elementos que permiten realizar acciones directas relativas a la navegación y que se muestran como parte de ésta, tales como los correspondientes a “Regreso a la Portada”, “Contacto”, “Envío de Mail al Sitio” y “Mapa del Sitio”.</p>
		<p>Identificación de secciones: debe estar en la zona superior de la página, de manera cercana a la zona donde se encuentra el logotipo que se haya elegido para identificar al sitio web. Puede ser gráfico y por lo mismo tener alguna imagen alusiva a la sección o categoría o bien ser una solución que incorpore sólo texto y color. Sí debe tener en forma destacada el nombre de la sección o categoría y por lo mismo, debe aparecer en todas las pantallas que pertenezcan a dicha ésta. En términos de tamaño, su ancho debe ser el de la zona de contenido y su alto, no menor a 100 píxeles (aproximado) para una adecuada visualización. Si usa colores, recuerde que deben tener contraste adecuado para ser usados por personas con problemas de visión disminuida.</p>
		<p>Menú de rastros: es el menú que indica mediante los nombres de cada sección o categoría del menú, la distancia que separa a la página actual de la portada. Por ejemplo, si el usuario está revisando la página del “Programa A”, el menú</p>

		<p>correspondiente debe indicar Portada > Programas > “Programa A”. Este menú debe ir siempre debajo de la Identificación de la sección o categoría y sobre el título.</p> <p>Pie de página: aunque regularmente no se le concede importancia en términos de navegación, se entiende que la zona inferior de cada pantalla cumple el relevante papel de completar su la información que se ofrece en las zonas superiores de navegación, al entregar datos relativos a la organización (nombre, direcciones, teléfonos), política de privacidad y repetir enlaces que se han entregado en la zona superior, para facilitar el contacto del usuario con el sitio.</p> <p>Se denomina “sistema de navegación” al conjunto de elementos presente en cada una de las pantallas, que permite a un usuario moverse por las diferentes secciones de un sitio web y retornar hasta la portada, sin sentir la sensación de haberse perdido en ese camino.</p> <p>Para conseguir este objetivo el diseño web debe contemplar, al menos, que el sistema de navegación cuente con los siguientes elementos:</p> <p>Menú de secciones: es una zona de la interfaz en la que se detallan las secciones o categorías en las que está dividida la información contenida en el sitio web. Normalmente se ubica en la parte superior de cada página o bien en la zona superior derecha o izquierda. Hasta la aparición de los últimos estudios basados en “eyetracking”¹¹ no había una recomendación certera acerca de su ubicación; tras éstos, parece indicado ubicarlos en la zona superior o en la zona superior izquierda. Se debe evitar el uso de nombres complejos y preferir palabras de fácil y rápida comprensión.</p>
Aspectos legales	Privacidad y confidencialidad	<p>Artículo 6°: “los órganos de la Administración del Estado deberán, salvo circunstancias calificadas, evitar que las casillas electrónicas institucionales sean difundidas a través de su sitio web, construir directorios o índices de usuarios, y suministrar casillas electrónicas personales compartidas”.</p> <p>“Cuando fuese necesario difundir las casillas institucionales, los órganos de la Administración del Estado deberán optar por la inclusión de una imagen con la dirección electrónica, el ofuscamiento de ésta, o su despliegue mediante la ejecución de un script por parte de quien la requiera”.</p> <p>(Decreto Supremo 93 (2006) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre Mensajes electrónicos masivos no solicitados)</p> <p>El órgano de la Administración del Estado propietario del Sitio Web debe contar con una Política de Privacidad para la cual se entregan indicaciones muy concretas mediante una "Guía Modelo Política de Privacidad de los Sitios Web de la Administración del Estado" (Artículo 9°)</p> <p>(Decreto Supremo 100 (2006) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre Desarrollo de Sitios Web)</p> <p>Ley N°19.628 de Protección de la vida privada en lo concerniente a datos personales.</p>
	Protección de datos	<p>El código de despliegue del Sitio Web debe ser HTML o XML y cumplir con los estándares HTML 4.01 o XHTML 1.0, validar el HTML y las Hojas de Estilo en Cascadas a través de las herramientas provistas por la W3C. Asimismo, se debe hacer dicha validación para detectar y corregir posibles enlaces rotos y la presencia de imágenes perdidas en el Sitio Web validados ante el W3C (Artículo 5°)</p>

		(Decreto Supremo 100 (2006) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre Desarrollo de Sitios Web)
		Ley N°19.799 sobre la Firma electrónica y los documentos electrónicos.
Transparencia		La transparencia activa es “la publicidad de la información por parte de los organismos públicos, de propia iniciativa y sin necesidad de requerimiento alguno”. El documento plantea la necesidad de “acercar la información a las personas” y también de “garantizarles el acceso a ella por medios expeditos y gratuitos”. (Instructivo Presidencial N°008 - 2006 sobre Transparencia Activa)
		Ley N°19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la Administración del Estado, que establece la publicidad y transparencia de los actos del Estado.
		Para hacer efectiva la aplicación de los principios de transparencia y publicidad, se asigna a los Sitios Web de los órganos de la Administración Pública la tarea de hacer la publicación de la información relevante relacionada con el funcionamiento administrativo y financiero de la institución.
		Respecto de los Sitios Web del estado: - Se debe ofrecer sistemas que sean compatibles con los de los usuarios, con el objetivo de que ellos puedan enviar las comunicaciones que deseen (Artículo 4) - Se debe solicitar a los usuarios una casilla electrónica para avisarles la disponibilidad de respuesta (Artículo 5) - Se deben conservar registros de las comunicaciones con los usuarios, por un plazo de seis años (Artículo 6) - Los órganos de la Administración del Estado deberán designar uno o más funcionarios para que reciban las comunicaciones electrónicas y las distribuyan para dar respuesta adecuada y oportuna (Artículo 12) (Decreto Supremo 77 (2004) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre comunicaciones entre el Estado y los Ciudadanos)
Contenido	Claridad	Demostrar el contenido del sitio: el contenido se debe mostrar de manera clara, con títulos comprensibles por parte del usuario y con enlaces hacia las secciones más usadas que estén disponibles donde el usuario los busque. Ayudará en este sentido tener un seguimiento de las visitas para comprender qué es lo más visto y lo más buscado del sitio web.
		Los contenidos del sitio web deben ser escritos teniendo en mente la forma en que el usuario final denomina a los temas que incluye el sitio. Se debe considerar que, si se habla en el lenguaje del usuario, será más fácil que un sistema de búsqueda muestre entre sus resultados los contenidos ofrecidos por el sitio ya que contendrán las mismas palabras utilizadas por el usuario que busca.
	Concisión	Respecto del contenido o información propiamente tal, se debe privilegiar el uso de textos cortos, separados por subtítulos significativos que permitan entregar de manera concisa y clara la información al usuario. Se debe recordar que las personas no leen en pantalla de la misma forma que en los documentos impresos, por lo que se debe privilegiar la economía de palabras.
	Encontrabilidad	En la medida que los contenidos que se ofrezcan sean de calidad y provengan de una fuente importante como es el servicio público propietario del sitio web, será bien recibido, creído y, eventualmente, enlazado desde otros sitios web creando de esta manera el círculo virtuoso que permite mejorar la presencia y posición en las páginas de resultados de los buscadores.

	Enlaces (<i>links</i>)	Los enlaces deben contener palabras que expliquen hacia dónde se dirige la acción, de tal manera de evitar que lo enlazado sean frases como “clic aquí” y otras similares.
Experiencia de usuario		Se entiende por “ Experiencia de usuario ” lo que siente y experimenta un usuario que ingresa a cada página web. Si bien no es fácil de medir y adquiere un tono subjetivo al hablar de sensación, sí es un elemento que se puede modelar gracias al uso de diferentes elementos que son empleados por el usuario que visita el sitio web.
	Desarrollo con estándares XHTML y CSS	Con la publicación del Decreto Supremo 100/2006 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que contiene la Norma Técnica para el desarrollo de Sitios Web de organismos de Gobierno, se definió que éstos debían desarrollarse empleando los estándares definidos por el <i>World Wide Web Consortium</i> , más conocido y citado previamente en esta Guía como W3C.
	Uso de botones	Para que un formulario sea efectivo y apoye la experiencia que tendrá el usuario que visite el sitio web, los botones deben parecer tales (en tamaño, forma, acción y contenido) y deberán estar ubicados de manera que el usuario sepa qué ocurrirá cuando los presione. Asimismo, deben ser parte integrante de formularios que logren indicar en una frase breve y explicativa, qué ocurrirá al utilizarlos.
	Uso de elementos específicos	Los restantes elementos interactivos que requieren ser revisados son los que permiten definir el tipo de interacción que se desea ofrecer a los usuarios del sitio web a través de un formulario. <ul style="list-style-type: none"> ○ Text Area ○ Check button ○ Radio button
	Uso de enlaces	<ul style="list-style-type: none"> ○ Deben ser diferentes al texto: los enlaces se deben diferenciar del texto que los rodea para explicar visualmente al usuario que se ofrece una acción a partir de su contenido. La forma de diferenciarlo puede variar, pero al menos se debe procurar que esté subrayado y de color diferente o bien, si no está subrayado, sí se debe mostrar en otro color. ○ Su estado debe ser visual: los enlaces tienen cuatro estados posibles los que deben visualizarse de manera simple y directa. <ol style="list-style-type: none"> a. Enlace sin visitar: es el color que tiene antes de que se le haga clic encima; su color debe ser diferente del texto que lo rodea. b. Enlace destacado: es el color que puede adoptar cuando se le pasa el mouse sobre el enlace y permite ayudar al usuario a descubrir su existencia. c. Enlace activo: es el color que tiene cuando se le da clic encima; normalmente es un color fuerte que permite notar que se le ha activado. d. Enlace visitado: es el color que tiene el enlace cuando ya ha sido activado y la página a la que conduce ya ha sido visitada. ○ Su contenido debe ser explicativo: los enlaces deben contener palabras que expliquen hacia dónde se dirige la acción, de tal manera de evitar que lo enlazado sean frases como “clic aquí” y otras similares. Adicionalmente y para efectos de aumentar su accesibilidad, la sintaxis HTML de los enlaces debe contener el modificador “<i>title</i>” de tal manera que se despliegue un recuadro explicativo acerca del efecto que tendrá hacer clic sobre el enlace elegido.
	Accesible	Los sitios web deben ser asequibles a las personas con discapacidades (más de 10% de la población). Para los Sitios Web de Gobierno ya es un requisito normativo.

	Creíble	La credibilidad es uno de los factores más importantes de tener en cuenta y por ello se deben revisar los elementos de diseño afectan la confianza que nos tienen los usuarios.
	Deseable	Si bien los sitios deben ser eficientes, en particular con el uso de medios más complejos (imágenes, sonidos, animaciones), esto se debe equilibrar con los demás valores del diseño emocional.
	Encontrable	Los sitios web deben ser navegables y permitir que los usuarios puedan encontrar lo que necesitan.
	Usable	Corresponde a la facilidad de uso o Usabilidad sigue siendo un aspecto fundamental, necesario pero no suficiente, por lo que se debe complementar con las demás facetas.
	Útil	Es necesario preguntarnos si nuestros productos y sistemas son útiles, y aplicar nuestro conocimiento para definir soluciones innovadoras que apoyan la utilidad.
	Valioso	Las facetas ayudan a determinar los aspectos que llevan a que nuestros sitios ofrezcan valor para nuestros usuarios.
Multimedia	Imágenes, gráficos y fotografías; Vídeo y audiovisual	Como parte de los contenidos, siempre se deberá ofrecer información adicional, recursos multimediales y otros que aprovechen el hecho de que el usuario accede a la información a través de un sistema computacional.
Promoción y marketing	Utilización dominios .GOB y .GOV	Los sitios web deben utilizar para su identificación los dominios .GOB y .GOV , registrados ante el Ministerio del Interior. Asimismo, deben utilizar el icono del Gobierno, a menos que obtengan una autorización que los exceptúe (Artículo 3°).
Rendimiento y efectividad	Encontrabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Determinar cuál es el buscador más utilizado en su sitio web, para aprender de sus usuarios cuáles son las palabras más usadas. ○ Determinar las páginas que reciben más visitas por esta vía, de tal manera de prepararlas con más elementos que lleven a los usuarios a conocer otros contenidos relacionados a partir de ellas. ○ Determinar cuál es el patrón de navegación a partir de esas páginas, para saber si ese ciclo se puede mejorar a través de contenidos más completos. ○ Determinar cada cuánto tiempo están visitando el sitio web los robots de búsqueda, para tener en cuenta ese dato para efecto de las actualizaciones del sitio web.
	SEO	<p>Apoyo a los robots de búsqueda: se refiere al adecuado manejo de las cabeceras de las páginas (es decir, los contenidos de la etiqueta <head>); el contenido del archivo robots.txt; la generación del archivo estándar sitemaps.xml y la revisión del sitio mediante herramientas que simulan la acción de un “spider” de búsqueda.</p> <p>Monitoreo de sistemas de búsqueda: se refiere que se debe prestar atención permanente a los sistemas que reflejan la forma en que los usuarios acceden al sitio web, ya que de esta manera se podrá entender qué palabras están utilizando para ese efecto y optimizar el contenido para reflejar dichos términos.</p>

		<p>Posicionamiento web. Una tarea permanente del administrador del sitio web será la de determinar la posición relativa del sitio web en los sistemas de búsqueda, respecto de las palabras más utilizadas por los usuarios. Para conocer cuáles son ellas, será muy importante que se haga un monitoreo permanente y constante de las visitas (como se indica en el artículo 6 del Decreto Supremo 100/2006) para ver cuáles son las que llegan desde los buscadores y las palabras que se usan para eso. Normalmente se deberá esperar que el sitio web esté indexado, lo que se puede comprobar escribiendo la dirección web principal del sitio en el buscador. El resultado deberá mostrar que el sitio efectivamente está indexado y aparece en la primera página de resultados. Luego, deberá hacerse una búsqueda similar para las palabras que identifican al servicio u organismo al que pertenece al sitio web. Normalmente para las palabras más importantes, el sitio web debería aparecer entre los primeros lugares ya que de esa manera se podrá asegurar que los usuarios efectivamente verán el enlace y llegarán al sitio web por esa vía.</p>
Responsividad		Es importante consignar además, que al momento de edición de este documento se encuentra en proceso una versión de CSS para teléfonos móviles por parte de W3C.
Tecnología y seguridad	Error 404 claro	<p>En particular se debe poner atención sobre el Error 404, debido a que igualmente se puede producir si, por ejemplo, el usuario escribe mal una dirección.</p> <p>XHTML: eXtended Hyper Text Markup Language; estándar de transición para los contenidos de los Sitios Web que introduce elementos de XML dentro del lenguaje HTML. Para atender este problema se sugiere la inclusión de una "página de error estándar" en el software del servidor web, para que la muestre en el caso de ocurrir un error.</p>
	Obligación es utilizar XML para los documentos y UTF-8	<p>Decreto Supremo 81/2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia: Este decreto se refiere a la interoperabilidad y plantea la obligación de que los documentos electrónicos que se generen en los órganos de la Administración del Estado cumplan con estándares mundiales que les permitan ser utilizados en diferentes plataformas. La obligación es utilizar XML para los documentos y UTF-8 como conjunto para la codificación de caracteres.</p> <p>XML: eXtended Markup Language, estándar de codificación del contenido de un sitio web que permite ofrecer información de los datos en forma independiente a la presentación que se haga de ellos.</p>
	Permanente monitoreo de la actividad del Sitio Web para	El administrador del Sitio Web debe desarrollar un permanente monitoreo de la actividad del sitio web para conocer el comportamiento de los usuarios que lo visitan, a fin de introducir acciones que permitan adoptar las medidas preventivas y correctivas oportunas y enfrentar los problemas que genere su operación (Artículo 6°).
	Plan de contingencia posibles ataques	El órgano de la Administración del Estado propietario del Sitio Web debe contar con un Plan de Contingencia para enfrentar los problemas derivados de la operación del sitio web y de posibles ataques externos (Artículo 7°).
	Suministrar Plug-ins necesarios	En caso de que se utilicen Plug-ins, deben ser informados y proporcionados enlaces para que puedan ser obtenidos (Artículo 12°).

	Uso de CSS	Las Hojas de Estilo en cascada (CSS) deben ser validadas con las herramientas proporcionadas por el World Wide Web Consortium (Artículo 14°).
	Uso de CSS	Las páginas del sitio web deben ser diagramadas utilizando hojas de estilo en cascada , separando el contenido, la estructura y la presentación (Artículo 10°).
	Uso de <i>frames</i> informados	En caso de utilizarse marcos, se debe ofrecer información para cada uno de ellos a fin de permitir una navegación adecuada (Artículo 11°).
	UTF-8	El set de caracteres del Sitio Web preferentemente debe ser UTF-8 (Artículo 8°).
Usabilidad		Usabilidad (entendido como facilidad de uso) como elemento central para los Sitios Web de Gobierno, poniendo énfasis en la necesidad de que se asegure que lo que se publica pueda ser visto y usado sin problemas de acceso por los ciudadanos. La cobertura de este aspecto está relacionada con la forma de presentar los contenidos, gracias a lo cual extiende lo que se había ofrecido de manera simple en la primera versión de la Guía.

OTROS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PREVIOS

Al igual que con los documentos anteriores, se analizan tres instrumentos de evaluación de calidad web aportados por la Secretaría de Gobierno Digital como parte de las experiencias previas para el análisis de los sitios web gubernamentales:

- Instrumento de evaluación experta
- Principios para evaluación de expertos
- Autoevaluación de estándares digitales

En estos casos, se examinó la vigencia de cada pregunta de chequeo y se sistematizaron los factores de calidad mencionados, homologándolos a la nomenclatura propuesta en esta consultoría.

Criterio	Definición	Pregunta	Factor	Factor	Factor	Factor
Accesibilidad general	Grado de adaptación, opción y propósito para que todo persona pueda usar el servicio digital de forma autónoma	¿La persona ciega puede usar el sitio?	Accesibilidad web	Usabilidad	Interacción	
		¿Una persona sorda puede usar el sitio?	Accesibilidad web	Usabilidad	Interacción	
		¿La persona ciega puede usar el sitio?	Accesibilidad web	Usabilidad	Interacción	
		¿El sitio web puede ser usado desde dispositivos móviles y tabletas?	Accesibilidad web	Accesibilidad		
El y la usuario	¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales?	¿Se la navegación de la página es sencilla?	Satisfacción general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿La persona ciega puede usar el sitio?	Accesibilidad general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿La navegación de la página es sencilla?	Satisfacción general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿El sitio web puede ser usado desde dispositivos móviles y tabletas?	Usabilidad	Participación y socialización	Accesibilidad	Arquitectura de información
Estado	¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales?	¿El sitio web puede ser usado desde dispositivos móviles y tabletas?	Accesibilidad web	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿La navegación de la página es sencilla?	Satisfacción general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿El sitio web puede ser usado desde dispositivos móviles y tabletas?	Accesibilidad web	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿La navegación de la página es sencilla?	Satisfacción general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
Contenido	¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales?	¿El contenido del sitio es claro y sencillo?	Comprensión de la imagen institucional	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿El contenido del sitio es claro y sencillo?	Comprensión de la imagen institucional	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿El contenido del sitio es claro y sencillo?	Comprensión de la imagen institucional	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿El contenido del sitio es claro y sencillo?	Comprensión de la imagen institucional	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
Accesibilidad en dispositivos móviles	¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales?	¿El sitio web puede ser usado desde dispositivos móviles y tabletas?	Accesibilidad web	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿La navegación de la página es sencilla?	Satisfacción general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿El sitio web puede ser usado desde dispositivos móviles y tabletas?	Accesibilidad web	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿La navegación de la página es sencilla?	Satisfacción general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
Evaluación de experiencia de usuario	¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales? ¿Cómo se facilita el acceso a los servicios digitales?	¿El sitio web puede ser usado desde dispositivos móviles y tabletas?	Accesibilidad web	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿La navegación de la página es sencilla?	Satisfacción general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿El sitio web puede ser usado desde dispositivos móviles y tabletas?	Accesibilidad web	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información
		¿La navegación de la página es sencilla?	Satisfacción general	Participación y socialización	Usabilidad	Arquitectura de información

Está la información clara y comprensible para navegar entre las páginas relacionadas y acciones y en las redes sociales y la página de inicio	Plataforma	Navegabilidad	Arquitectura de información	Usabilidad	Complejidad de la imagen institucional
La estructura es simple, con un modelo conceptual claro sin niveles innecesarios	Plataforma	Navegabilidad	Arquitectura de información	Usabilidad	
Existe un menú visible cuando el ratón apunta a algo "clicable"	Plataforma	Navegabilidad	Arquitectura de información	Usabilidad	Interacción
Nada más he sentido perdido dentro del sitio	Plataforma	Navegabilidad	Satisfacción general	Participación y socialización	Renderizado y actividad
El sitio no desactiva el botón "Seguir" y dicho botón aparece en la barra de herramientas del navegador en todas las páginas	Plataforma	Navegabilidad	Satisfacción general	Usabilidad	Arquitectura de información
Se cumple con la recomendación de NO incluir guilias en contracción o sin contenido	Plataforma	Usabilidad	Usabilidad	Arquitectura de información	
Página 404 Personalizada	Plataforma	Usabilidad	Satisfacción general	Usabilidad	Arquitectura de información
¿Es el contenido amigable al lector (Pantalla Táctil)?	Plataforma	Usabilidad	Satisfacción general	Participación y socialización	Accesibilidad web
La página web tiene favicon	Plataforma	Usabilidad	Usabilidad	Consistencia de la imagen institucional	
Los contenidos de las guilias del sitio se observan fácilmente al hacer scroll	Plataforma	Usabilidad	Satisfacción general	Usabilidad	Accesibilidad web
¿Se adapta el contenido en la página a diferentes pantallas?	Plataforma	Responsiva	Responsividad	Participación y socialización	Accesibilidad web
El sitio está diseñado como un sitio "responsive design", de manera que adapte su estructura según el dispositivo	Plataforma	Responsiva	Responsividad	Usabilidad	Accesibilidad web
El sitio está optimizado para móviles?	Plataforma	Responsiva	Responsividad	Participación y socialización	Accesibilidad web
El sitio está diseñado para ser usado en dispositivos móviles	Plataforma	Responsiva	Responsividad	Usabilidad	Consistencia de la imagen institucional
El sitio web posee a disposición APP?	Plataforma	Responsiva	Responsividad	Tecnología y seguridad	
¿La interfaz no tiene problemas de lentitud de respuesta, bloat y otros?	Plataforma	Accesibilidad	Accesibilidad web	Accesibilidad web	
¿Se le puede acceder al contenido de la barra?	Plataforma	Accesibilidad	Accesibilidad web	Usabilidad	Interacción
La información, contenido, compromisos y manejo de la historia de usuarios son presentados a los usuarios de manera que puedan ser vistos	Plataforma	Accesibilidad	Accesibilidad web	Participación y socialización	Usabilidad
El sitio puede ser usado con la herramienta de navegación por teclado	Plataforma	Accesibilidad	Accesibilidad web	Participación y socialización	
El sitio de perfil de usuario coincide con las versiones más recientes de los tres principales navegadores del mercado	Plataforma	Accesibilidad	Accesibilidad web	Renderizado y actividad	Usabilidad
El sitio sigue el OpenWeb Foundation	Plataforma	Accesibilidad	Accesibilidad web	Participación y socialización	
Se usa certificado digital	Plataforma	Seguridad	Tecnología y seguridad		
El sitio cumple con un estándar preferido de configuración del servidor web SSL en la Internet pública	Plataforma	Seguridad	Tecnología y seguridad		
El sitio cumple con Test de acceso de matrones, Mocking, screen de usuarios y software de automatización	Plataforma	Seguridad	Aspectos legales	Tecnología y seguridad	

EXPERIENCIAS DE OTROS PAÍSES

A continuación, se presenta la sistematización de recursos en línea donde diferentes países de referencia en el ámbito del gobierno electrónicos comparten sus lineamientos estratégicos internos para el desarrollo de sitios web y servicios digital.

En la presente tabla resumen se indica la tipología de instrumentos públicos detectados en la fase de levantamiento de información:

	Estándar de servicios	Guía web	Sistema de diseño	Kit de diseño	Instrumento de evaluación
Reino Unido	Sí	Sí	Sí	No	No
Estados Unidos	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Singapur	Sí	No	No	No	No
Italia	Sí	Sí	No	Sí	No
Francia	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Australia	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Canadá	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Unión Europea	No	Sí	Sí	Sí	No

REINO UNIDO

El [estándar de servicios del Gobierno de Reino Unido](#) (Gov.uk, 2022) tiene como objetivo ayudar a los equipos a crear y administrar los sitios web de los servicios públicos del país, dando sugerencias y lineamientos para un correcto desarrollo centrado en el usuario.

Factor de calidad	Descripción
Comprender a los usuarios y sus necesidades	Las entidades deben ver el contexto completo para comprender lo que el usuario intenta lograr, no solo la parte en la que tiene que interactuar con el gobierno.
Resuelve todo un problema para los usuarios	Los servicios que no funcionan bien con otros servicios relacionados dificultan que los usuarios hagan lo que necesitan.
Resuelve todo un problema para los usuarios	Se debe trabajar para minimizar el número de veces que los usuarios tienen que proporcionar la misma información al gobierno (respetando al mismo tiempo la privacidad de los usuarios), por ejemplo, mediante el uso de un inicio de sesión único.
Proporcionar una experiencia unida en todos los canales	Trabajar para crear un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios en todos los canales , incluidos online, teléfono, papel y cara a cara.
Haga que el servicio sea fácil de usar	Se debe crear un servicio que sea simple, intuitivo y comprensible . Y pruébelo con los usuarios para asegurarse de que les funcione. Y asegurarse de que el servicio ayude al usuario a hacer lo que necesita hacer de la forma más sencilla posible, para que las personas tengan éxito a la primera, con el mínimo de ayuda.
Asegúrate de que todos puedan utilizar el servicio	Se debe proporcionar un servicio que todos puedan utilizar, incluidas las personas con discapacidad y otras características legalmente protegidas . Y personas que no tienen acceso a Internet o carecen de las habilidades o confianza para utilizarlo.
Cree un servicio seguro que proteja la privacidad de los usuarios	Los servicios gubernamentales a menudo contienen información personal y confidencial sobre los usuarios. El gobierno tiene el deber legal de proteger esta información. No cumplir con ese deber socavaría la confianza pública en los servicios gubernamentales.
Elija las herramientas y la tecnología adecuadas	Debe elegir herramientas y tecnología que le permitan crear un servicio de alta calidad de forma rentable . Minimizar el coste de cambiar de dirección en el futuro.
Abrir un nuevo código fuente	Haga que todo el código fuente nuevo sea abierto y reutilizable , y publíquelo bajo las licencias adecuadas. Y si esto no es posible, proporcione una explicación convincente de por qué no se puede hacer esto para subconjuntos específicos del código fuente.
Utilizar y contribuir a estándares abiertos, componentes y patrones comunes.	El uso de componentes y patrones comunes significa que no es necesario resolver problemas que ya se han resuelto . Si desarrolla sus propios componentes o patrones, compártalos para que otros puedan beneficiarse de su trabajo.

ESTADOS UNIDOS

El [U.S. Web Design System \(USWDS\)](#) (General Services Administration, 2022) busca ayudar a los equipos gubernamentales de Estados Unidos de América a alinear, diseñar y mantener actualizados sus sitios web y servicios. Su versión 3.0 adopta un enfoque modular y centrado en componentes para el sistema de diseño. Su base de código se enfoca en componentes para que los equipos puedan integrar de manera más efectiva el sistema de diseño de manera incremental y usar solo los componentes necesarios en sus proyectos.

Factor de calidad	Descripción
Accesible	Ser accesible para personas con discapacidades de acuerdo con la Sección 508
Coherente	Tener una apariencia consistente
Autoritario	No superponerse ni duplicar sitios web existentes
Buscable	Contener una función de búsqueda
Seguro	Ser proporcionado a través de una conexión segura
Centrado en el usuario	Ser diseñado en torno a las necesidades del usuario con análisis basado en datos.
Personalizable	Proporcionar una opción para una experiencia digital más personalizada.
Compatible con dispositivos móviles	Ser funcional y utilizable en dispositivos móviles.
Comience con las necesidades reales del usuario	Las necesidades reales de los usuarios deben informar las decisiones sobre el producto. Ya sea que su audiencia incluya miembros del público o empleados del gobierno, los tomadores de decisiones deben incluir personas reales desde el comienzo del proceso de diseño. Pruebe las suposiciones de su equipo y los productos y servicios que crea con personas reales para mantenerse enfocado en lo que es más útil e importante.
Gane confianza	La confianza hay que ganarla siempre. Los sitios web federales y los servicios digitales no pueden asumirlo. La confianza se trata de comprender y cumplir o superar las expectativas, un proceso que puede establecerse rápidamente y mantenerse durante interacciones continuas, pero que se daña fácilmente. Sea confiable, consistente y honesto. Reduzca el impacto de las fallas con un diseño e ingeniería sólidos. Sea un buen administrador de los datos, los recursos y el tiempo de su audiencia.
Adopte la accesibilidad	La accesibilidad afecta a todos; incorporarlo en cada decisión. Los requisitos legales son un punto de partida fundamental para tener en cuenta la accesibilidad en la toma de decisiones, pero estos requisitos son sólo el comienzo. La accesibilidad se trata de personas reales que utilizan sus servicios: es usabilidad para la audiencia más amplia posible, independientemente de cómo interactúen con su contenido. Todos los que trabajan en sitios web gubernamentales tienen un papel que desempeñar para hacer que los recursos federales sean accesibles e inclusivos. Diseñe generosamente y celebre los requisitos de accesibilidad como un conjunto de limitaciones de diseño que nos ayudan a crear un mejor producto para todos los usuarios.
Promover la continuidad	Minimizar las interrupciones y brindar una experiencia consistente en todos los servicios; con el tiempo; y entre agencias, plataformas y dispositivos. La coherencia no es necesariamente conformidad. Las agencias, los sitios y los servicios pueden tener diferentes audiencias, misiones y objetivos (y la forma en que implementamos nuestras soluciones puede diferir), pero promovemos la continuidad partiendo de soluciones y

	valores compartidos. Estos principios de diseño son un conjunto de valores compartidos, y el lenguaje de diseño del Sistema de Diseño Web de EE. UU. es otro. Esforzarse por crear soluciones centradas en el usuario que aborden toda la experiencia, no solo la tarea específica de un usuario, sino el contexto de su viaje.
Escuchar	Evalúe y mejore su producto escuchando a su audiencia y aprendiendo de lo que escucha. La retroalimentación continua impulsa la mejora continua. Mida la experiencia del cliente (qué tan bien lo que ha creado está funcionando para su audiencia) en cada etapa de un proyecto y a medida que los proyectos crecen y maduran. Escuche lo que dice la gente y observe cómo interactúan con sus productos o servicios mediante observación directa o mediante datos analíticos.
Ponga las necesidades del usuario en primer lugar	Si no sabemos lo que nuestros usuarios necesitan, no construiremos lo correcto. Investigue, analice datos y hable con las personas que utilizan lo que construimos. Prueba con ellos. Validar continuamente las suposiciones, incluso las de nuestros usuarios. Escuche e intente comprender.
Haz que sea fácil hacer lo correcto	El Sistema de Diseño Web de EE. UU. debería ser la forma más fácil para que los equipos del gobierno federal construyan con las mejores prácticas contemporáneas y cumplan con la política federal. Debemos cultivar la curiosidad, la investigación y la comunicación abierta necesarias para comprender qué es lo mejor y más fácil para quienes usan el sistema y para quienes usan lo que construimos con él.
La accesibilidad es fundamental	La accesibilidad no es una mejora opcional, es el núcleo de nuestra forma de diseñar. Cada diseño, activo y fragmento de código que ofrecemos debe cumplir o superar los estándares de accesibilidad descritos en la Sección 508, y nuestra orientación debe garantizar que cualquier personalización específica del proyecto funcione bien para la definición más amplia posible del público.
Partir de las soluciones existentes	Es contraproducente y un desperdicio recrear componentes y patrones básicos para cada nuevo sitio web gubernamental. Deberíamos fomentar la construcción a partir de una colección común de soluciones prácticas que reflejen las mejores prácticas modernas. Permita que los equipos se concentren en sus usuarios y su misión, y menos en reinventar las soluciones existentes. Haz menos para hacer más.
Sea consistente, no estático	Si bien la coherencia genera familiaridad, nuestra guía y código deben respaldar las diversas necesidades de los servicios digitales gubernamentales y los equipos que los entienden. Nuestra orientación debe ser lo suficientemente específica para ser práctica, pero lo suficientemente general para ser extensible. Deberíamos apoyar y dar la bienvenida a la nueva información. Nuestro objetivo debe ser la mejora continua centrada en el usuario y la misión, no una uniformidad estática.
Compartir lo que hacemos	Sea abierto sobre lo que hacemos y anime a otros a compartir con nosotros. La honestidad, el escrutinio y la responsabilidad fortalecen nuestra conexión con nuestros principios y mejoran nuestra toma de decisiones. Ambos dependemos de los bienes comunes que sustentan nuestro proyecto y su futuro y contribuimos a ellos. Animamos a quienes construyen con nuestras herramientas a seguir este ejemplo.
Componentes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acordeón ○ Alerta ○ Bandera ○ Migaja de pan ○ Botón ○ Grupo de botones ○ Tarjeta ○ Número de letras ○ Caja

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recopilación ○ Caja combo ○ Visualizaciones de datos ○ Selector de fechas ○ Selector de rango de fechas ○ Entrada de archivo ○ Pie de página ○ Forma ○ Red ○ Encabezamiento ○ Icono ○ Lista de iconos ○ Identificador ○ Navegación en la página ○ Máscara de entrada ○ Prefijo o sufijo de entrada ○ Selector de idioma ○ Enlace ○ Lista ○ Fecha inolvidable ○ Modal ○ Paginación ○ Lista de procesos ○ Prosa ○ Botones de radio ○ Control deslizante de rango ○ Buscar ○ Seleccionar ○ Navegación lateral ○ Alerta del sitio ○ Indicador de paso ○ Cuadro de resumen ○ Mesa ○ Etiqueta ○ Entrada de texto ○ Selector de tiempo ○ Información sobre herramientas ○ Tipografía ○ Validación
Patrones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Crear un perfil de usuario ○ Completar un formulario complejo ○ Selecciona un idioma
Fichas de diseño	<ul style="list-style-type: none"> ○ Color ○ Tipografía ○ Doblar ○ Opacidad ○ Orden ○ Sombra ○ Unidades de espaciado ○ Índice Z

Utilidades	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuadrícula de diseño ○ Color ○ Alto y ancho ○ Margen y relleno ○ Borde ○ Describir ○ Tamaño de fuente y familia ○ Estilos de texto ○ Estilos de párrafo ○ Mostrar ○ Doblar ○ Sombra ○ Flotar ○ Borrar ○ Restablecer lista
Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> ○ 404 página ○ Página de documentación ○ Página de destino ○ Páginas de autenticación ○ Plantillas de formulario

Estados Unidos también cuenta con el sitio web [Digital.gov](https://www.digital.gov) (United States Government, 2017), que es una comunidad de práctica que ofrece recursos y recomendaciones a otras comunidades de todo el gobierno que se centran en crear una mejor experiencia digital en el gobierno.

Recomendación	Descripción
¿Qué significa modernizar los sitios web?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accesible para personas de diversas capacidades. ○ Diseño visual consistente e identidad de marca de agencia. ○ Contenido autorizado y fácil de entender. ○ Información y servicios detectables y optimizados para la búsqueda. ○ Seguro por diseño, seguro por defecto ○ Diseño centrado en el usuario y basado en datos ○ Experiencias de usuario personalizadas y dinámicas ○ Diseño centrado en dispositivos móviles que se adapta a distintos tamaños de dispositivos
¿Qué significa digitalizar formularios y servicios?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poner los formularios a disposición del público en formato digital. ○ Hacer que los servicios prestados al público estén disponibles en un canal digital y de una manera que maximice la finalización de tareas o transacciones de autoservicio. ○ No exigir una firma manuscrita (“firma húmeda”) u otros requisitos de prueba de identidad en persona como requisito para completar un formulario o servicio público sin proporcionarle al público un método digital equivalente.
Actividades de implementación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acción 1. Identificar al líder de entrega de experiencias digitales ○ Acción 2. Identificar sitios web públicos ○ Acción 3. Identificar y evaluar los principales sitios web ○ Acción 4. Evaluar preguntas comunes y contenido principal para deduplicación y SEO ○ Acción 5. Evaluar las tareas principales para la optimización del autoservicio ○ Acción 6. Inventario de servicios públicos

Accesibilidad y Sección 508	Garantizar el acceso de personas con discapacidades, incluidas discapacidades motoras, auditivas, cognitivas, convulsivas/neurológicas y visuales; garantizar que el contenido sea “perceptible, operable, comprensible y sólido”. Enseñe al personal cómo crear productos accesibles y realice pruebas de accesibilidad antes del lanzamiento o al realizar cambios significativos en los productos y servicios digitales.
Análítica	Comprenda las necesidades de los clientes, establezca estándares de desempeño, recopile y aborde los comentarios de los clientes y utilice datos para mejorar continuamente sus programas.
Coordinación durante incidentes de importancia nacional	Los sitios web federales deben proporcionar información oportuna y precisa durante incidentes de importancia nacional. Durante tales incidentes, el Departamento de Seguridad Nacional tiene la autoridad de coordinar todas las comunicaciones del gobierno de EE. UU. para garantizar información pública consistente a través de un sistema federal integrado de comunicaciones de incidentes. Coordine las comunicaciones web relacionadas con la respuesta de emergencia con su representante del Federal Web Council .
Derechos de autor	Informar al público sobre sus políticas sobre derechos digitales, derechos de autor, marcas y patentes. Si su organización utiliza o duplica información del sector privado, proteja los derechos de propiedad de la fuente. (Estas protecciones se aplican a cualquier material publicado en sitios web públicos federales, como documentos, gráficos o archivos de audio).
Experiencia del cliente	Comprenda las necesidades de sus clientes, recopile y aborde los comentarios de los clientes y utilice datos y comentarios para mejorar continuamente sus programas. Garantizar que la información recopilada del público minimice la carga y maximice la utilidad pública. Utilice las redes sociales y otras plataformas de terceros para escuchar y atender a los clientes. Obtenga la aprobación de la OMB antes de recopilar información del público (encuestas, formularios, etc.) e incluya el número de control de la OMB en la recopilación. Habilite las interacciones digitales con el público y brinde servicios a través del canal elegido por sus clientes.
Diseño	Utilice el Sistema de diseño web de EE. UU. (USWDS) para ofrecer una excelente experiencia digital integrando principios de diseño, siguiendo las pautas de experiencia del usuario y utilizando el código USWDS. Siga los estándares de diseño gubernamentales actuales al crear nuevos sitios web o realizar cambios significativos en sitios web existentes.
Dominios	Los sitios web de las agencias del poder ejecutivo federal deben utilizar únicamente dominios .gov o .mil a menos que el director de la agencia determine explícitamente que es necesario otro dominio para el desempeño adecuado de una función de la agencia (esto es poco común). Coordine con el CIO de su agencia para solicitar un nuevo dominio .gov. Muestre claramente el nombre de su agencia en cada página del sitio web.
Ley de Libertad de Información (FOIA)	Incluya todo el contenido y enlaces requeridos por la FOIA.
Gobernanza	Establecer una estructura de gobernanza digital para brindar responsabilidad y hacer cumplir políticas y estándares. Administre y financie su presencia digital como parte integral de sus estrategias generales de negocios, comunicaciones y experiencia del cliente. Aprovechar la infraestructura existente, las herramientas compartidas, las mejores prácticas y las comunidades de práctica, y coordinar dentro y entre agencias para crear eficiencia y reducir la duplicación. Cuando las misiones se superpongan, colaborar con otras agencias para desarrollar sitios web (portales) entre agencias; coordinar a través del gobierno para difundir información sobre respuesta a emergencias.

Calidad de la información	Cree contenido que sea preciso, relevante, fácil de usar y transmitido en un lenguaje sencillo. Maximizar la calidad, objetividad, utilidad e integridad de la información y los servicios proporcionados al público, y hacer que la información y los servicios estén disponibles de manera oportuna y equitativa.
Contenido obligatorio	Incluya todo el contenido y enlaces requeridos. Implementar el Sistema de Diseño Web de EE. UU. , en particular los componentes de banner e identificador , para permitir una mayor coherencia entre los sitios web federales en torno a elementos de contenido comunes.
Móvil	Mejorar los servicios prioritarios de cara al cliente para uso móvil. Cambiar a un modelo de adquisiciones y gestión de activos en toda la empresa, incluidas las adquisiciones relacionadas con dispositivos móviles.
Sitios web multilingües	Cumplir con los requisitos de la Orden Ejecutiva 13166, basada en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que prohíbe la discriminación por motivos de origen nacional.
Gobierno abierto, datos y contenidos	Publicar información de manera que sea fácil de encontrar, acceder, compartir, distribuir y reutilizar; Estructurar contenido y etiquetar con metadatos estándar. Haga que los datos, el contenido y las interfaces de programación de aplicaciones (API) abiertos sean los nuevos valores predeterminados y haga que los datos y el contenido de alto valor existentes estén disponibles a través de las API. Utilice desafíos y premios para promover el gobierno abierto, la innovación y otras prioridades nacionales.
Reducción de papeleo	La información que usted recopile del público debe minimizar la carga y maximizar la utilidad pública. Obtenga la aprobación de la OMB antes de recopilar información del público a través de encuestas, formularios, etc., e incluya el número de control de la OMB en la recopilación. Utilice el proceso de revisión rápida de la PRA de la OMB para acelerar el proceso de aprobación de la PRA. Utilice procesos digitales (formularios, presentación, firmas, etc.) y brinde servicios a través del canal elegido por sus clientes (en línea, aplicaciones, etc.) siempre que sea posible. Designe un único punto de contacto para las pequeñas empresas y publique la información de contacto en su sitio web.
Medición e informes del desempeño	Evalúe periódicamente el rendimiento y la rentabilidad de todos los productos digitales recopilando y actuando en función de métricas y comentarios de los clientes, realizando pruebas de usabilidad y midiendo el retorno de la inversión. Establecer medidas de desempeño para demostrar el logro de la misión; Haga que sus planes de desempeño anuales estén disponibles para el público.
Escritura sencilla	Las agencias del poder ejecutivo federal están obligadas a redactar todas las publicaciones, formularios y documentos distribuidos públicamente nuevos o significativamente revisados de una manera "clara, concisa y bien organizada".
Gestión de privacidad e identidad	Implementar controles de seguridad y gestión para evitar la divulgación inapropiada de información sensible. Proporcionar servicio a través de una conexión segura. Proporcione un enlace a su política de privacidad en cada página o en las políticas generales de su sitio. Realice una evaluación del impacto en la privacidad de su sitio web. Publique una "Declaración de la Ley de Privacidad" que explique su autoridad legal para recopilar datos personales y cómo se utilizarán los datos.
Prohibición de publicidad	Cumplir con las leyes existentes que prohíben el uso de sitios web públicos federales para ejercer presión directa o indirecta. Consulte al personal legal de su agencia para obtener orientación y asegurarse de que su sitio no anuncie ni brinde trato preferencial a individuos, empresas o corporaciones privadas.
Gestión de registros	Trabaje con el Oficial de Registros de su agencia y siga las pautas de NARA para establecer y mantener inventarios, prioridades y cronogramas de registros, y eliminar o

	<p>archivar periódicamente contenido que sea obsoleto y no sea requerido por ley o reglamento. Cree inventarios de contenido que identifiquen categorías de información (por ejemplo, comunicados de prensa o publicaciones), no documentos específicos. Publique inventarios, prioridades y cronogramas para publicar contenido adicional en el sitio web para comentarios.</p>
Buscador	<p>Asegúrese de que su sitio web incluya una función de búsqueda que siga las mejores prácticas estándar de la industria. Escriba contenido en lenguaje sencillo, utilizando las palabras de sus clientes, para que puedan encontrar fácilmente lo que necesitan cuando buscan en la web o en su sitio web.</p>
Seguridad	<p>Implementar controles de seguridad y gestión para evitar la divulgación inapropiada de información sensible. Proporcionar controles de seguridad adecuados para garantizar que la información sea resistente a la manipulación, permanezca confidencial según sea necesario y esté disponible según lo previsto por la agencia y lo esperado por los usuarios. Implementar controles de gestión para evitar la divulgación inapropiada de información sensible. Proporcionar información general al público sobre sus protocolos de seguridad. Proporcionar una forma para que el público informe vulnerabilidades.</p>
Estándares tecnológicos	<p>Utilice los estándares técnicos más recientes y actualizados para sus servicios digitales. Proporcionar servicio a través de una conexión segura. Implementar y utilizar IPv6.</p>
Servicios de terceros y redes sociales	<p>Utilice herramientas sociales para interactuar con los clientes y mejorar la experiencia del cliente.</p>

SINGAPUR

El [Digital Service Standards \(DSS\)](#) (Government Technology Agency, 2020) presenta los estándares que guían a las agencias para que al implementar sus servicios digitales cumplan con el objetivo del Plan de Gobierno Digital (DGB) de brindar servicios digitales fáciles, fluidos y relevantes para los ciudadanos y empresas.

Factor de calidad	Descripción
Actualización	Para seguir siendo relevantes y eficaces ante los cambios en las necesidades y la tecnología de los usuarios, los servicios digitales se revisarán al menos una vez cada tres años y se cancelarán tan pronto resulten irrelevantes o ineficaces.
Localización y estado	Los servicios transaccionales basados en la web serán fácilmente detectables (entre 2 y 3 clics desde la página de inicio) y visibles para el usuario sin necesidad de iniciar sesión previamente. Todos los requisitos previos para que el usuario complete la transacción (por ejemplo, tiempo estimado de finalización, métodos de pago) se proporcionarán por adelantado, antes de iniciar sesión.
Navegación	Los servicios digitales garantizarán la facilidad de navegación a través de funciones que incluyan un número razonable de enlaces, una ubicación de navegación familiar y consistente, búsqueda de sitios y permitan a los usuarios saber dónde se encuentran en el sitio web.
Disponibilidad y estabilidad	...Para los servicios digitales que no están disponibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, se informará a los clientes con anticipación... (por ejemplo, mantenimiento programado)
Video y audiovisual	Las imágenes, audios y videos utilizados en los servicios informativos deberán ser de calidad adecuada y tener títulos, descripciones y pies de foto apropiados. Los videos de discursos y los multimedia pregrabados incluirán el uso de señales, tercios inferiores, subtítulos, metraje y leyendas .
Confianza	Los servicios digitales proporcionarán a los usuarios una indicación visual de la respuesta de UI y minimizarán el tiempo de respuesta. Se utilizarán sonidos o gráficos para indicar si una operación (por ejemplo, una entrada de teclado) ha sido aceptada o está procesando una entrada aceptada.
Confianza	El nombre del usuario que inició sesión se mostrará en un lugar destacado para proporcionar señales visuales de que los usuarios se encuentran en un entorno seguro y personalizado.
Confianza	Se incluirán instrucciones clave e información de progreso (por ejemplo, página X de Y, barra de indicación de progreso, etiquetas, íconos visuales) para informar al usuario en qué etapa se encuentra actualmente, en relación con toda la transacción.
Retroalimentación	Los servicios digitales proporcionarán un medio para que el usuario proporcione comentarios y establecerán procedimientos para manejar estas consultas y comentarios con los clientes.

ITALIA

La guía [Designers Italia](#) (Dipartimento per la Trasformazione Digitale & AGID, 2017) presenta herramientas dirigidas a la administración pública para crear servicios digitales de calidad con el objetivo de que estos sean efectivos y útiles para todas las personas.

Factor de calidad	Descripción
Equidad e inclusión	El diseño debe ser para todas las personas, teniendo en cuenta la diversidad. Para que todos puedan alcanzar sus objetivos, sin desigualdad .
Accesibilidad	El acceso a sitios y servicios públicos digitales de calidad es un derecho que debe garantizarse a todas las personas que deseen utilizarlos.
Accesibilidad, transparencia, seguridad, usabilidad	Los requisitos que se deben cumplir en la creación y diseño de servicios públicos son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Accesibilidad ○ Fiabilidad, transparencia y seguridad de la información ○ Simplicidad de consulta y experiencia de usuario (diseñar, crear y mantener sitios web y servicios digitales útiles y fáciles de usar, según el método diseño centrado en el usuario) ○ Monitoreo de servicios (analizar y mejorar la experiencia de uso de sitios/servicios digitales mediante la detección cualitativa y cuantitativa de datos de uso) ○ Proporcionar interfaces de usuario que sean fáciles de usar ○ Integración de plataformas habilitadoras (proporcionar una experiencia de usuario común para los distintos trámites en línea)
Accesibilidad	El contenido de los sitios web y las aplicaciones móviles incluye información tanto textual como no textual , documentos descargables y formularios y formas de interacción bidireccional, por ejemplo, el procesamiento de formularios digitales y la finalización de procesos de registro, autenticación, identificación y pago.
Retroalimentación	Se recomienda investigar las necesidades de los usuarios e involucrarlos en las fases del proceso permite crear servicios e interfaces accesibles que cumplan con criterios de usabilidad, informando el diseño y validando los resultados.
Retroalimentación	Se recomienda involucrar a personas con diferentes habilidades en el proceso de diseño, para facilitar la exploración, concepción y creación de prototipos de sus soluciones junto con quienes las utilizarán.
Escritura para la web	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿El texto es breve, está dividido en párrafos y viñetas? ○ ¿Están todas las oraciones claras, en un lenguaje simple y lineal? ○ ¿Utilizó jerga burocrática, términos técnicos o acrónimos? ¿Utilizó el tono de voz adecuado (formal, informal, técnico, alentador, humano, etc.) para hablar con los usuarios? ¿El lenguaje es simple, claro y sin tecnicismos? ¿Hay siglas o mayúsculas "excesivas" que hacen que el texto sea menos claro? ○ ¿El contenido es responsivo? ¿Todo el contenido es efectivo en dispositivos móviles? ○ ¿Son accesibles el texto, las imágenes y las interfaces? ○ ¿Ha utilizado palabras o términos discriminatorios? ○ ¿Has cuidado los títulos, el resumen, las palabras clave, los metadatos? ○ ¿Está todo el contenido actualizado? ○ Si ha publicado documentos adjuntos, ¿ha especificado el formato (por ejemplo pdf), peso, título y una breve descripción del contenido?
Multimedia	Si se utilizará contenido protegido por derechos de autor y publicado bajo una licencia no abierta, se debe solicitar permiso al propietario y conocer los términos de uso otorgados. En este caso la atribución de derechos de autor sobre el contenido publicado depende del tipo de licencia adquirida.

FRANCIA

El [Système de Design de l'État](#) (Service d'Information du Gouvernement, 2024) es el componente digital de la marca Estado, que permite a los ciudadanos tener consistencia gráfica y una mejor experiencia en todos los sitios del Estado. El Sistema Estatal de Diseño reúne un conjunto de componentes reutilizables, que cumplen con los estándares y la gobernanza, que se pueden ensamblar para crear sitios web accesibles y ergonómicos

Factor de calidad	Descripción
Uso y organización	El SDE se puede utilizar inmediatamente para cualquier nuevo proyecto digital dentro del Estado: administraciones centrales, sus departamentos, delegaciones interministeriales, prefecturas, embajadas y todos los servicios descentralizados . Considerando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Iconografía ○ Accesibilidad ○ Espaciado ○ La cuadrícula ○ Estilos de texto ○ Estilos de capa ○ Los símbolos ○ Ayuda y comunidad
Elementos de la interfaz (Modelos)	Lo esencial para diseñar sus interfaces, con estas plantillas listas para usar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Página de creación de cuenta ○ Página de inicio de sesión ○ Página de errores
Diseño de componentes	Para garantizar la alta calidad de los componentes del Sistema de Diseño, hay que seguir 3 pasos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Exploración (se identifica una necesidad, UX) ○ Diseño (se utilizan los elementos y componentes, UI) ○ Desarrollo (HTML, CSS y JavaScript)
Necesidades de la comunidad	Se consideran las necesidades de la comunidad en discusiones dedicadas. Se solicitan contribuciones y se realizan encuestas antes de desarrollar nuevos componentes. Algunos están en versión Beta para recibir comentarios antes de su lanzamiento oficial. <ul style="list-style-type: none"> ○ Grupo focal (<i>focus group</i>) ○ Encuestas

AUSTRALIA

El [Digital Experience Toolkit](#) (Digital Transformation Agency, 2023) ofrece la utilización de un kit de herramientas de experiencia digital para diseñar y brindar servicios digitales de calidad. El Estándar de Servicio Digital es obligatorio para sitios web del Gobierno de Australia, aplicaciones móviles y otras plataformas y servicios digitales. Los servicios deben ser: consistente y seguro, fácil de usar, mensurable e inclusivo y adaptable. Este instrumento establece 10 criterios para cumplir con el estándar digital.

Factor de calidad	Descripción
Tener una intención clara	Una definición clara y de alto nivel del problema del usuario que está resolviendo equilibra sus necesidades con las prioridades y requisitos del gobierno.
Conozca a su usuario	Comprender profundamente los contextos y las razones por las que los usuarios eligen o evitan su servicio revelará cómo hacerlo más valioso para ellos.
No dejes a nadie atrás	Un esfuerzo deliberado para desafiar las suposiciones y el diseño para los usuarios marginados garantizará que su servicio sea inclusivo, accesible y útil para todos.
Conectar servicios	Diseñar y construir un servicio conectado e interoperable brinda a los usuarios una experiencia simple y fluida y permite que el gobierno funcione como uno solo.
Generar confianza en el diseño	Garantizar que su servicio sea útil, sencillo, inclusivo, transparente y estable generará confianza en el gobierno de los usuarios.
No reinventes la rueda	Aprovechar las experiencias de otras agencias y adoptar plataformas, patrones y estándares comunes brindará valor para el gobierno y familiaridad para los usuarios.
No hacer daño	Comprender cómo su servicio afecta los derechos digitales y la privacidad de los usuarios los protegerá de consecuencias adversas e involuntarias.
Innovar con propósito	Innovar con una intención clara dará sentido y justificación al aprovechamiento de las nuevas tecnologías y evitar lo nuevo por lo nuevo.
Monitorea tu servicio	El monitoreo y la medición continuos de su servicio garantizarán que funcione sin problemas, permanezca seguro y atienda las necesidades cambiantes de los usuarios.
Mantenlo relevante	Al responder a los comentarios de los usuarios y a las necesidades cambiantes con mejoras impactantes, su servicio seguirá siendo adecuado para su propósito.

CANADÁ

El [Canada.ca design system](#) (Digital Transformation Office, 2023) tiene como objetivo brindar una experiencia en línea más utilizable, consistente y confiable para las personas que acceden a los servicios digitales del Gobierno de Canadá.

Factor de calidad	Descripción
Identificables como parte del gobierno	Las páginas web del Gobierno de Canadá deben ser fácilmente identificables como parte de Canada.ca. Cada página debe transmitir la marca y la sensación general de Canada.ca y brindar una experiencia consistente a los visitantes del sitio.
Uso dominio de gobierno	Utilice el dominio del gobierno para todas las páginas web del Gobierno
Encabezado y pie de página	Cada página del Gobierno comparte un encabezado y pie de página común. Es decir, las partes superior e inferior de una página deben verse iguales de una página a otra.
Encontrabilidad de la información	Permitir navegar de 3 maneras diferentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Navegación temática: las personas que no saben qué institución ofrece lo que buscan pueden encontrarlo a través de páginas temáticas y temáticas. ○ Navegación institucional: las personas pueden encontrar lo que buscan directamente a través de la presencia institucional de cada departamento. ○ Búsqueda: admite la capacidad de búsqueda tanto para la navegación temática como institucional a través del motor de búsqueda dentro y fuera del sitio.
URLs claras	Cada página web tiene una URL principal, que se muestra en la barra de direcciones del navegador. Todas las demás URL que hacen referencia a la página web se resuelven en la URL principal. Esto se aplica a alias de URL, URL personalizadas, URL redirigidas o cualquier otra URL no principal.
Identificar estado del contenido	Hay 3 estados de contenido para el contenido publicado en Canada.ca: <ul style="list-style-type: none"> ○ Contenido actual ○ Contenido archivado ○ Contenido heredado
Diseño concentrado en la tarea	Al diseñar contenido, concéntrate siempre en la tarea. Todas las decisiones de diseño deberían facilitar que las personas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Encontrar la página: cómo llegan los usuarios a la página, ya sea navegando o buscando ○ Comprender la información: ¿el contenido proporciona las respuestas correctas, usando las palabras correctas? ○ Utiliza el contenido para completar su tarea: ¿los patrones de diseño ayudan a las personas a tener éxito?
No se necesita una instancia móvil separada del sitio	No se necesita una instancia móvil separada del sitio.
Los usuarios pueden completar su tarea	Es necesario establecer indicadores de rendimiento e identificar fuentes de datos que le ayuden a evaluar el rendimiento de su contenido o servicio.
El contenido es fácil de encontrar y comprender	Es necesario establecer indicadores de rendimiento e identificar fuentes de datos que le ayuden a evaluar el rendimiento de su contenido o servicio.

UNIÓN EUROPEA

La [Europa web guide. The EU Internet Handbook](#) (European Commission, 2016) tiene como objetivo definir los estándares y lineamientos para que todos los sitios web de la Comisión Europea puedan cumplir con las normas y seguir las directrices establecidas en el sitio web.

Factor de calidad	Descripción
Presencia en la Web	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento de solicitudes ○ Pruebas de usabilidad ○ Vocabulario controlado ○ Logotipos e iconos
Accesibilidad	Se solicita a quienes están desarrollando, cumplir con comprobaciones tempranas de accesibilidad que deben hacer los expertos según lo que indica la WAI, posteriormente se debe enviar un informe a la comisión indicando si cumplen para su posterior comprobación.
Factores de compromiso	Revisión del sitio web o aplicación de las analíticas web con Google Analytics o con otra herramienta como Matomo (herramienta de código abierto utilizada por Europa Analytics). <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiempo de promedio en la página ○ Porcentaje de rebote ○ Duración media de la sesión ○ Porcentaje de lectura promedio ○ Visitantes que regresan ○ Páginas por sesión ○ Tasa de salida ○ Profundidad de desplazamiento ○ Tasa de abandono ○ Número de acciones y comentarios

KITS DE DISEÑO

KIT DIGITAL GOB.CL

El [Kit Digital](#) (Gobierno de Chile, 2024) consiste en una serie de herramientas de comunicación digital, diseño y desarrollo para facilitar la creación y mejora de los productos oficiales del gobierno.

Factor de calidad	Descripción
Imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicar lineamientos definidos en el Manual Normas Gráficas Gobierno de Chile y el Manual de Comunicación en Redes Sociales
Apego a estándares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos: definir las metas del proyecto web y para qué se necesita la plataforma. ○ Audiencia: hacia quién está dirigido el sitio. ○ Tecnología: en qué gestor de contenidos estará, qué temas y <i>plugins</i> tendrá, servidor y seguridad. ○ Diseño web: considerar desde el primer momento una buena estructura de navegación, con un diseño limpio y usabilidad para que la experiencia de usuario sea óptima e inclusiva. ○ Estructura semántica: definir los títulos, subtítulos, párrafos, listas, etc. Esto con el objetivo de contar con una estructura visualmente ordenada y clara de la página, que a su vez contribuirá con una optimización adecuada del sitio web que genera confianza en los rastreadores de motores de búsqueda. ○ Desarrollo web: luego de tener definidos los puntos anteriores, decidir quién desarrollará el sitio (personal interno o agencia).
SEO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consideraciones básicas: Optimizar las metaetiquetas de título y descripción de cada página. Estas deben ser descriptivas, relevantes y contener palabras clave. Así se ayuda a los motores de búsqueda y a los usuarios a comprender de qué trata cada página. ○ URLs amigables: Utiliza URLs descriptivas y amigables para los usuarios y los motores de búsqueda. Utilizar palabras clave relevantes en la estructura de las URLs. ○ Incluir enlaces internos desde y hacia notas antiguas para facilitar la indexación de las páginas por parte de Google, mejorar la experiencia del usuario e incrementar su tiempo en el sitio. ○ Es importante que el hipervínculo se abra en una nueva pestaña para que el usuario permanezca en nuestro sitio. ○ Preferir utilización de imágenes en formato WEBP o AVIF que son optimizados para web, con peso no superior a los 100 KB. Las imágenes deben tener un nombre de archivo relacionado con lo que se muestra en ellas y utilizar, en lo posible, la palabra clave principal relacionada con el contenido. ○ En el nombre de archivo de las imágenes se deben evitar números de dimensiones y caracteres especiales, así como espacios. Reemplazar en el nombre de la imagen las “ñ” por “n” y utilizar el guion medio (-) para separar las palabras. Se recomienda evitar fechas, tamaños, códigos, palabras como “<i>banner</i>” u otra información que no aporta semánticamente al contenido de la página. ○ Incluir ALT Text en las imágenes, el que debe ser descriptivo del contenido gráfico y, en lo posible, usar palabra clave. ○ Contenido y estructura SEO: El contenido SEO se refiere a la creación y optimización de contenido web con el objetivo de mejorar el posicionamiento en los motores de búsqueda. El contenido SEO se basa en la investigación de palabras clave relevantes para el tema o la industria en la que se enfoca el sitio web. Las palabras clave en SEO son términos o frases que las personas suelen buscar en los motores de búsqueda

	relacionadas con algún tema específico. Al incluir las palabras clave estratégicamente en el contenido, se aumenta la probabilidad de que el sitio web aparezca en los resultados de búsqueda cuando las personas realicen esas consultas.
<i>Templates</i>	El Framework kit de Gobierno, al estar basado en Bootstrap 4 permite utilizar todas las herramientas que este ofrece.
Librería de componentes de la interfaz	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tipografías ○ Colores ○ Íconos ○ Secciones ○ Botones ○ Navegación ○ Paginación ○ <i>Tags</i> ○ Cards ○ Noticias ○ Presentación personalizada ○ Perfiles ○ <i>Banners</i> ○ Formulario de búsqueda ○ <i>Tabs</i> ○ Colapsables ○ <i>Footer</i> ○ Formularios
Validación de estándares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los componentes deben ser responsivos y diseñados con un enfoque "<i>mobile-first</i>". ○ Los componentes deberán ser construidos con una clase base y extendidos a través de modificadores de clase. ○ Los componentes deberán obedecer a una escala del "<i>z-index</i>" común. ○ Siempre que sea posible, prefiera una implementación HTML y CSS por sobre JavaScript. ○ Siempre que sea posible, prefiera las utilidades por sobre estilo personalizado. ○ Siempre que sea posible, evite forzar requerimientos HTML específicos ("<i>children selectors</i>", por ejemplo). ○ Siempre que aplique, para cada componente deberá añadir la contraparte para el modo contraste y aumento de fuente.
Control por parte del usuario	Con el objetivo de generar contenido accesible para personas con problemas visuales o auditivos, este <i>framework</i> dispone de herramientas básicas para el desarrollo de elementos que permiten cambiar el estilo de un sitio y adaptarlo a las necesidades de los usuarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aumento de tamaño ○ Modo contraste ○ Lector (Herramientas auditivas)
Familias tipográficas	La tipografía en este kit es Roboto , en sus familias Roboto y Roboto Slab. Esta tipografía fue seleccionada por ser una familia diseñada para facilitar la lectura, sobre todo en móviles, ya que es la tipografía por defecto en dispositivos con sistema operativo Android.
Manejo del color	Los colores del <i>kit</i> responden a la necesidad de mantener la identidad de los colores que componen el sistema de marcas del gobierno, pero llevados a un plano más digital. Contiene una paleta principal y otra paleta de colores alternativa.
Prototipado	Se entrega plantilla descargable en Figma con elementos de diseño de interfaces digitales: Espaciado, colores, grillas, tipografías, botones, footer, ejemplo de uso, etc.

UI KIT CHILEATIENDE

El [UI Kit de ChileAtiende](#) (ChileAtiende, 2022) es un sistema de diseño gráfico digital desarrollado para construir plataformas, páginas y formularios de acuerdo a los estándares del Gobierno de Chile. Estos componentes se desarrollan bajo la metodología de diseño atómico y se centran en las necesidades de las personas.

Factor de calidad	Descripción
Estandarización	<ul style="list-style-type: none"> ○ La estandarización del diseño gráfico digital de acuerdo a las exigencias institucionales, que además asegura que su implementación sea sencilla y rápida en todos los proyectos que se ameriten; esto se traduce en ahorro de tiempo, recursos y la optimización de los procesos. ○ Normas de uso Se han desarrollado componentes y pautas para su implementación, los cuales se dividen en: - Páginas - Trámites - Accesibilidad
Metodología	Diseño atómico: Beneficia la creación de sistemas de diseño más organizados y que además permiten la interacción y combinación de elementos para la construcción de estructuras más complejas.
Componentes UI	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generales: Botones, estructura, tipografía ○ Modificadores: Alineación, borde, color, espaciado, visibilidad ○ Navegación: Desplegable, menú, miga de pan, menú de tendencias ○ Entrada de datos: Autocompletar, calificación, caja de verificación, calendario, inputs de datos, carga de archivos, hora, radio, selector ○ Mostrar datos: Avatar, carrusel, colapsado, etiqueta, <i>badges</i>, pestañas, tablas, tarjetas ○ Respuestas: Alertas y mensajes, modal, precarga, progreso, recordatorio, resultado
Uso de recursos, herramientas y frameworks externos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vue.js ○ Bulma.io ○ Buefy ○ Npm ○ Git ○ Visual Studio Code
Prototipado	Archivos descargables del UI Kit ChileAtiende en Adobe Xd

KIT DIGITAL UC

El [Kit Digital UC](#) (Dirección Digital UC, 2020) es un sistema de diseño y una librería de componentes con el que diseñadores y desarrolladores podrán construir de manera eficaz sitios web para el ecosistema Digital UC.

Factor de calidad	Descripción
Experiencia de usuario (UX) aplicada al diseño	<ul style="list-style-type: none"> ○ Orientado al éxito: Según el tipo de usuario, la interfaz debe ser capaz de entregar lo que este necesita, sin muchos trabas o esfuerzo innecesario para el usuario Fácil de usar Debe tener lo justo y necesario, así como una forma simple de acceder sólo al contenido que es más relevante para el usuario. ○ Accesible: El diseño debe apoyar a que el sitio web y su contenido sea comprensible, fácil de percibir y utilizable por el máximo número de personas, independientemente de sus conocimientos, capacidades personales o las características técnicas del dispositivo empleado. ○ Adaptable: El contenido y la interfaz de usuario debe ser flexible, y adaptarse y funcionar en cualquier dispositivo. ○ Consistente: Debe permitir que el sistema se vea y perciba como un todo integral y no como elementos separados que no guardan relación estética o funcional. ○ Robusto: Debe cumplir con los estándares, exigencias y lenguajes de diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica actuales.
Manejo del color	<p>El color debe ser aplicado siempre con un objetivo funcional, que facilite una interacción intuitiva para el usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Paleta de colores primaria ○ Paleta de colores secundaria ○ Paleta de Colores de Feedback ○ Criterios de aplicación (Diseño estético y minimalista, Comunicación e Imagen de Marca, Accesibilidad, Claridad y Jerarquía)
Familias tipográficas	<p>Utilizar una escala tipográfica clara y concisa, así mantenemos un patrón de jerarquías visuales fácil de seguir para cualquier usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Familias tipográficas ○ Escala tipográfica principal ○ Estilos de cita
Recursos y prototipado	<ul style="list-style-type: none"> ○ Librería de iconos ○ Elementos institucionales (Marca madre, logo CNA)
Valor de un texto	<p>Cada pieza de contenido debe cumplir alguno de estos propósitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Persuadir: convencer al usuario para que haga algo. ○ Informar: entregar al usuario información nueva acerca de un tema. ○ Validar: entregar al usuario datos confiables que nos conviertan en fuentes fiables ○ Instruir: enseñar al usuario a hacer una tarea. ○ Entretener: permitir al usuario pasar un rato agradable.
Contenido	<p>Facilitar el escaneo significa ayudar al usuario a encontrar rápidamente lo que busca dentro de nuestro texto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La estructura de las oraciones debe ser clara y fácil de leer, para que nuestros textos sean accesibles. ○ Es importante definir una palabra o frase clave única para cada texto

	<ul style="list-style-type: none"> ○ El artículo debe contener todos los metadatos que permitan a los sistemas de lectura accesible y a los buscadores mostrar la información adecuada y relacionarla de manera correcta.
Títulos y subtítulos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se recomienda usar títulos y subtítulos claros (lenguaje simple), cortos (para mejorar el posicionamiento), y precisos (con palabra o frase clave). - Podemos usar preguntas para titular. Ellas deben ser similares a las que haría un usuario. (Posicionamiento) - El título debe incluir la palabra o frase clave de acuerdo con el lenguaje natural y mapa mental de los usuarios, para posicionar el artículo. (Posicionamiento)
Trabajar los textos	Una estructura ordenada, el lenguaje simple y la extensión apropiada, son claves para que nuestros textos se posicionen bien y sean accesibles.
Enlaces	<p>Debemos incluir al menos 2 enlaces dentro del texto. Estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contenidos relacionados dentro de la misma Universidad. (Posicionamiento) ○ Contenidos externos de páginas que tengan autoridad (<i>linkbuilding</i>): medios de comunicación, portales gubernamentales o instituciones internacionales. Debemos evitar los blogs. ○ Los enlaces de textos son adicionales a los enlaces de información relacionada o etiquetas.
Uso de fotografías	<ul style="list-style-type: none"> ○ Elige fotos con buena luz y contraste. ○ Trata de que muestren a alguien haciendo algo. (Accesibilidad) ○ Normaliza el nombre de los archivos fotos: (Accesibilidad) - Cambia todos los nombres raros por nombres comprensibles. ○ Agrega el atributo alt o texto alternativo a todas las fotos: (Accesibilidad y posicionamiento) ○ Copyright o derecho de autor: (buenas prácticas web): Siempre se debe incluir el nombre del dueño de la foto, o el banco de imágenes del que se sacó.

ENTREVISTAS A ACTORES RELEVANTES

La información fue extraída también desde fuentes primarias, mediante la técnica de entrevista, instrumento indagatorio que consiste en una conversación en la que el investigador formula preguntas preparadas previamente con el fin de obtener información del usuario interrogado acerca del sitio web a evaluar. Estas pueden diseñarse con un grado mayor o menor de apertura y focalización, desde las muy estructuradas –muy similares al cuestionario–, a las **semiestructuradas** –las más habituales–, que a partir de preguntas organizadas en secciones y categorías permiten una mayor flexibilidad (Díaz-Noci, 2020).

SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL

Fecha	22 de marzo de 2024 - 10:15 h	
Asistentes	Daniel Velásquez	Jefe de Productos y Servicios Secretaría de Gobierno Digital
	Alejandro Morales	Jefe de proyecto
	Pamela Aguayo	Profesional Content Design/UI Designer
	Pascale Guerra	Profesional UX
	Wilson Arancibia	Perfil de levantamiento de información
Lugar de la sesión	Vía Zoom	
Moderadora	Pamela Aguayo	

Ideas clave

- Daniel Velásquez, de la Secretaría de Gobierno Digital, presentó su rol en la generación de normativas y guías técnicas para cumplir con la Ley de Transformación Digital, así como la supervisión de plataformas críticas como **identidad digital, cero papel, cero fila e interoperabilidad**.
- El Área de Productos y Servicios de la Secretaría de Gobierno Digital tiene dos roles: **generar lineamientos**, normativas y guías técnicas para cumplir con la Ley de Transformación Digital del Estado; y **coordinar con "product owners"** de las plataformas, productos y servicios ofrecidos.
- Los productos y servicios que ofrece la unidad son: **1.- Identidad digital**: Clave Única; FirmaGob (firma electrónica); Notificador del Estado; **2.- Cero papel**: Doc Digital (comunicación electrónica entre instituciones); y Gestor documental; **3.- Cero fila**: Herramienta simple (gestor para digitalizar trámites); y ayuda a instituciones a usar la herramienta simple; **4.- Interoperabilidad**: PISEE (plataforma integrada de servicios electrónicos del Estado); y Datos abiertos (instituciones publican datos en formato abierto); y **5.- UX UI**: Apoyo a todos los otros productos y proyectos; y generan lineamientos por ejemplo con el UIKit (set de componentes y lineamientos gráficos).
- Los requerimientos los reciben desde 3 orígenes: **capacitaciones; mesa de ayuda; y reuniones con instituciones** (650 instituciones de primer nivel central; 3.000 o 4.000 en un segundo; y 7.000 u 8.000 en tercer nivel).
- Se menciona una gran **heterogeneidad en la madurez tecnológica** de las instituciones, con casos extremos de diferencia entre la administración central y las regiones. *“Aún tenemos funcionarios de municipalidades sin computador o sin jefes de tecnología”*.

- Aplican un **enfoque en instituciones con menos madurez tecnológica**. *“Aquellas instituciones con menor madurez, reciben los accesos para utilizar la aplicación; en cambio sí son instituciones más robustas, pueden instalar y conectar por interfaces.”*
- Se destaca la importancia de **facilitar el uso de servicios para funcionarios sin necesidad de roles tecnológicos diseñando servicios SaaS (Software as a Service)**. *“Nosotros nos encargamos del diseño, el desarrollo y la operación y mantención y soporte de todo lo que tenga que ver con infraestructura y software. A la institución le damos son accesos para que utilicen por medio de un portal web alguna herramienta”.*
- Para facilitar el acceso a herramientas, realizan **capacitaciones masivas mensuales y certificaciones para los funcionarios**.
- Una de las grandes **dificultades** encontradas es que algunos servicios necesitan capacitación en procedimientos administrativos más allá de la plataforma en sí. Destacó, además, la importancia de la experiencia de usuario en el desarrollo de plataformas, detallando la reconstrucción de la herramienta **DocDigital** y la interacción con funcionarios y ciudadanos.
- Además, se abordaron temas como los **estándares de calidad web, la interoperabilidad y los instrumentos metodológicos internos**.
- La unidad está enfocada principalmente en el **back office** del Estado. *“Nuestro foco es muy de cara a los funcionarios. De cara a los ciudadanos, tenemos muy pocas plataformas.”*
- Entre sus proyectos actuales, está la mejora de **Clave Única**. *“Al respecto, están trabajando en mejorar la robustez en temas de **seguridad**, que es el tema más prioritario. Y, además, tienen proyectado avanzar en cuanto a poder compartir información con entidades públicas o privadas.”*
- También se refirió a la Firma Electrónica Avanzada, gestor documental y la plataforma integrada de servicios electrónicos del Estado, explicando cómo estos contribuyen a la transformación digital en el ámbito gubernamental.
- Además, actualmente están *ad portas* de sacar una licitación para hacer una **renovación del Portal Ciudadano**.
- Cuentan con un **Manual de lenguaje**. *“Venimos utilizando mucho el manual, sobre todo en la plataforma de gestión de procesos, se ha ido puliendo y se ha ido mejorando”.*
- Dentro de los estándares de calidad web con los que deben contar los productos digitales, están los **lineamientos gráficos**, para eso se guían por el **UI Kit**. *“Estamos por sacar una nueva versión, el UI Kit entrega estilos que permiten visualización e identificación de elementos”.* Asimismo, destaca que los sitios del Estado deben ser **responsivos**. *“No estamos muy a favor de estar generando aplicaciones para el celular”.*
- Los sitios además deben tener las funcionalidades mínimas de **accesibilidad**. *“Estamos trabajando en acercarnos a cumplir por lo menos con el AA”.*
- Menciona que se debe tener claridad del **tipo de usuarios** a los que van dirigidos los productos y servicios: funcionarios y/o autoridades. *“Las autoridades no tienen mucho tiempo ni para aprender cómo funciona ni para ver y dar clics en muchos lugares, eso nos obliga a hacer flujos rápidos, fáciles y cortos (sobre todo si son plataformas internas)”.*

- Y en función de hacer servicios para la comunidad, dice que siempre hay que pensar en las personas que tienen poca **alfabetización digital**. *“No nos podemos dar el lujo de sacar una herramienta que sabemos que un grupo importante no va a poder utilizar”*.
- Como directriz interna de trabajo cuentan con una **Guía de desarrollo** (lenguajes, modelos, arquitectura); y una **metodología interna de arquitectura** por producto. *“Compartimos entre equipos internos el modelo y cuando estamos todos de acuerdo, se pasa a una etapa de desarrollo”*.

Factor de calidad	Frecuencia
Satisfacción general (experiencia de usuario)	5
Contenidos (y lenguaje claro)	4
Responsividad (adaptabilidad móvil)	3
Consistencia de la imagen institucional (Diseño gráfico y URL)	2
Tecnología y seguridad	2
Accesibilidad web	2
Usabilidad (prevención de errores)	1
Participación y socialización (participación ciudadana)	1
Asistencia y soporte (atención al ciudadano)	1
Promoción y marketing (SEO)	1

SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Fecha	miércoles, 20 de marzo de 2024 – 15:00 h	
Asistentes	Francisca Vidal	Secretaría de Modernización del Estado
	Alejandro Morales	Jefe de proyecto
	Carlos Martínez	Profesional Informático
	Pascale Guerra	Profesional UX
	Gabriela Astudillo	Especialista en análisis de información
Lugar de la sesión	Vía Zoom	
Moderador	Carlos Martínez	

Ideas clave

- Al preguntar sobre la importancia del **canal web** dentro del proceso de evaluación de la MESU, fue por lejos el más utilizado.
- Dentro de los principales problemas que se levantan, están las **oportunidades de respuesta**, los **tiempos de tramitación** y el **acceso al encontrar el trámite e información**.
- Los **6 factores** determinantes para medir la satisfacción de los usuarios son: facilidad, agrado, resolutivez, oportunidad, infraestructura y habilitación.
- Al preguntar por la **implementación de estos cambios y su obligatoriedad**, se menciona el instrumento de **Sistema de Calidad de Servicio de Experiencia Usuaría** que está dentro del PMG. Hay un **incentivo** que motiva a que se realicen.
- Dentro del diagnóstico realizado por la MESU, **cada servicio define los estándares que va a desarrollar** dentro del año siguiendo las recomendaciones de la red de expertos del sistema para que puedan ganar el incentivo.
- **Los usuarios encuestados son elegidos de manera aleatoria**, pero para llegar a ellos, estos deben haber dejado un número de teléfono o correo electrónico. Sin embargo, hay algunos trámites presenciales que no dejan registro por eso tomamos los datos desde agosto del año anterior hasta julio del año en curso.
- Respecto a la participación de **la OCDE** en la definición y mejoramiento de los indicadores, ellos **tienen un modelo y diversas dimensiones**. Dentro del área de gobernanza pública hay personas expertas en estos temas que van trabajando con grupos de países que tienen estas mediciones.
- La experiencia que tiene la MESU en los temas de calidad web y los estándares que son relevantes y podrían impactar en el desarrollo de la herramienta, **el lenguaje claro** tiene una gran importancia, además de la **encontrabilidad de la información**, la **accesibilidad** y la **inconsistencia en el diseño y el mensaje**.
- **Los resultados de los focus group no se hacen públicos**, son datos complejos y cada institución se enfoca en sus problemas e identifica las áreas de mejora.

- Dentro de las **brechas significativas** de la última experiencia, la de **tramo etario** es significativa. Las personas de mayor edad y las de regiones, evalúan de manera más positiva. Según la OCDE las personas más jóvenes evalúan peor y eso se refleja en la MESU.
- **Es muy difícil separar la satisfacción por realizar un reclamo** o por evaluar un trámite, entonces se identifica el motivo del trámite y se evalúan las diferencias entre los atributos para poder medir la satisfacción.

Factor de calidad	Frecuencia
Satisfacción general (experiencia de usuario)	2
Contenidos (y lenguaje claro)	2
Usabilidad (prevención de errores)	2
Accesibilidad web	1
Encontrabilidad (acceso y búsqueda interna)	1
Rendimiento y efectividad	1
Arquitectura de información (navegabilidad)	1
Consistencia de la imagen institucional (Diseño gráfico y URL)	1
Interacción (respuesta del sistema)	1

LABORATORIO DE GOBIERNO

Fecha	26 de marzo 2024 - 16:00 h	
Asistentes	Catalina Gutiérrez	Jefa de área (equipo) Ágil, Laboratorio de Gobierno
	Alejandro Morales	Jefe de proyecto
	Pamela Aguayo	Profesional Content Design/UI Designer
	Pascale Guerra	Profesional UX
	Wilson Arancibia	Perfil de levantamiento de información
Lugar de la sesión	Vía Zoom	
Moderadora	Pamela Aguayo	

Ideas clave

- El laboratorio de innovación pública liderado por Catalina se enfoca en la **consultoría ágil**, desarrollando proyectos de innovación en colaboración con instituciones públicas para resolver problemáticas a través de una metodología ágil y multidisciplinaria.
- Uno de sus grandes proyectos a desarrollar es la implementación de **lenguaje claro** en el uso de servicios públicos. *“No solamente es hablar en fácil, sino hablar un mismo idioma, tener un componente gráfico, cómo los elementos complementan la experiencia usuaria”.*
- En su análisis, Catalina asegura que el principal problema es la **“completa desconexión con respecto de quién usa los servicios que brindamos en las instituciones públicas”.**
- Otro factor negativo del escenario es la **bajísima capacidad de colaborar con otra institución que brinda un servicio muy similar o que forma parte de la cadena a un mismo usuario.**
- Existe **resistencia y dificultades para implementar la metodología ágil en el sector público.** *“Las autoridades suelen esperar informes extensos en lugar de soluciones visuales y concretas, lo que requiere una mayor apertura por parte de las instituciones”*
- La **experiencia usuaria es un pilar fundamental** en los proyectos del laboratorio, desde la investigación y prototipado, hasta la implementación y evaluación, con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios en servicios públicos como por ejemplo con el Bolsillo Familiar Electrónico y el portal Conoce tu Deuda.
- La pandemia impulsó la implementación de metodologías ágiles y la agilización de procesos, especialmente en el ámbito digital, con recursos asociados para **generar respuestas rápidas a problemas urgentes.**
- La metodología ágil permite **acelerar el proceso de desarrollo de soluciones**, evitando quedarse en el diagnóstico y enfocándose en contextualizar y construir soluciones de manera visual y concreta. *“Tenemos sólo un mes para el diagnóstico del problema; luego pasan a la etapa de desarrollo de la solución de manera mucho más visual que documental. Eso facilita la presentación a autoridades y usuarios”*
- La intermediación entre el dolor de una persona usuaria y una gran empresa con baja confianza genera un **impacto negativo en la experiencia usuaria, la percepción y la confianza en la**

institución pública, algo muy difícil de revertir. *“...una superintendencia es el fin de un proceso con un actor privado que ya viene completamente desgastado y desfavorable. Entonces un servicio público entra en un momento de dolor muy crítico y donde es muy difícil pensar en que uno podría cumplir con una expectativa si es que la persona viene tostadísima”.*

- El Laboratorio realiza **monitoreos permanentes y estudios de experiencia usuaria** para testear productos y servicios, utilizando un **enfoque cualitativo y de observación**, así como evaluaciones experimentales de intervenciones sobre la experiencia.
- La implementación del Bolsillo Familiar Electrónico fue evaluada mediante la creación de un **cómic** y la participación de 135 personas en *focus group*, observación participante y acompañamiento a usuarios, revelando la existencia de **3 perfiles de usuarios** con diferentes niveles de adopción y comprensión del servicio.
- Los **canales informales** de información son más utilizados que los formales: Facebook, TikTok, influencers, etc.
- Una de las **principales falencias** de los canales formales es que **“todo está hecho para computadores”** y no aplican la lógica **mobile first** en el diseño de servicios. *“La contraparte suele considerar que estos temas son muy serios para verlos con celular”.*
- Los servicios suelen preferir la distribución en base a **fichas** (de contenido) *“cuando podrían mejorar la interacción con los usuarios con preguntas y respuestas del estilo Chat GPT”.*
- Otra **falencia** a juicio de Catalina es que cuando se **comunican los beneficios** se reciben con gran alegría por la comunidad, pero todo cambia al momento de acceder a las plataformas y no ser capaces de encontrar lo prometido. *“Falta entender que una cosa es el titular político y otra cosa es la bajada comunicacional más de experiencia”.*
- La percepción de utilidad de los servicios del Estado es crucial para competir con otros servicios y estímulos diarios, lo que requiere un **enfoque centrado en la experiencia del usuario desde el inicio del proyecto**. *“Es necesario dejar de lado enfocarse en el SEO y más en cómo comunicar mejor”.*
- Se sugiere que el Estado **se inspire en la experiencia usuaria del sector privado**, como Mercado Libre o Uber, para **mejorar la prestación de servicios públicos y avanzar de manera más sistemática e innovadora**.

Factor de calidad	Frecuencia
Satisfacción general (experiencia de usuario)	6
Contenidos (y lenguaje claro)	4
Participación y socialización (participación ciudadana)	3
Promoción y marketing (SEO)	3
Asistencia y soporte (atención al ciudadano)	2
Responsividad (adaptabilidad móvil)	1
Arquitectura de información (navegabilidad)	1

GRUPOS FOCALES (MESAS DE TRABAJO)

Como última técnica de la fase de levantamiento de información, se aplicó el *grupo de discusión dirigido* o *focus group*, instrumento de recogida de datos donde se reúnen de seis a nueve personas para discutir aspectos relacionados con el sistema y que permite capturar reacciones espontáneas e ideas de los usuarios que evolucionan en el proceso dinámico del grupo (Perurena Cancio y Moráguez Bergues, 2013).

SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL

Fecha	22 de marzo de 2024 - 12:00 h	
Asistentes	Kareen Schramm	Coordinadora del área de Política y Estudios
	Jaime Astorquiza	Coordinador de Ciberseguridad
	Felipe Vera	Asesor en Gestión Documental
	Braulio Neira	Analista de Estudios y Analítica de Datos
	Andrea Fuentes	Líder del equipo de UX
	María Isabel Silva	Experiencia en Servicios Digitales
	César Abusleme	Equipo del área de Regulación y Normativa
	Alejandro Morales	Jefe de proyecto
	Carlos Martínez	Profesional Informático
	Pascale Guerra	Profesional UX
	Gabriela Astudillo	Especialista en análisis de información
Lugar de la sesión	Vía Zoom	
Moderador	Carlos Martínez	

Ideas clave

- Se destacó la importancia de las **consideraciones de seguridad de los sitios web tanto en el desarrollo como en la implantación de los mismos**. Se comenta sobre la existencia de normativas, pero que no se utilizan y se deja libertad a la programación. *“Si no están correctamente desarrollados e implementados, es un riesgo el ponerlos en producción para las distintas instituciones, ya sean pequeñas, grandes o medianas”*
- Se enfatizó en la **importancia de la facilidad de acceso** debido a las diferencias de dispositivos y calidad de conexión que tienen las personas usuarias en todo el país. *“No necesariamente tengan que tener el último celular o el último computador para poder realizar estos trámites o poder*

realizar la subida de la información para poder obtener algún beneficio, poder conectarse con el Estado y poder también nosotros llegar a esa persona.”

- Se destaca la importancia del **lenguaje claro** considerando las capacidades de comprensión. *“También más fácil de comprender por las personas con distintos niveles de alfabetización digital”*
- Se enfatizó la necesidad de considerar atributos como la velocidad, **la claridad de las funcionalidades, la adaptabilidad a diferentes dispositivos y la retroalimentación del sistema** al diseñar interfaces digitales para el sector público. *“Adaptabilidad a diferentes dispositivos, ya lo hemos dicho muchas veces, y la retroalimentación del sistema, que no es lo mismo que la claridad”*
- Destacamos tres temas generales muy mencionados en esta mesa, que son: la **interoperabilidad, mejora continua** y la necesidad de una **estrategia digital** que permita a los organismos del estado entregar una respuesta más eficiente entre canales y un seguimiento de los problemas de los sistemas que permitan mejorarlos continuamente. *“Hacerse cargo de los quiebres de experiencia. Ya sea manejar bien los errores, dar una alternativa cuando hay un problema, derivar, hacer un cruce de productos relacionados, beneficios relacionados. O no como quiebre de experiencia, pero sí como una oportunidad de esa experiencia”.*

Factor de calidad	Frecuencia
Accesibilidad web	9
Rendimiento y efectividad	9
Contenidos	8
Satisfacción general	6
Consistencia de la imagen institucional	6
Usabilidad	5
Encontrabilidad	4
Arquitectura de información	4
Interacción	4
Responsividad	3
Tecnología y seguridad	3
Asistencia y soporte	3
Aspectos legales	2

DISEÑO DE SERVICIOS

Fecha	22 de marzo 2024 - 11:00 h.	
Asistentes	Paula Manque	Jefa de División de los Canales de ChileAtiende
	Daniel Iturriaga	Jefe del Canal Digital, IPS - ChileAtiende
	Mireya Valdebenito	SII
	Marcelo González	Jefe del Departamento de Proyectos, Fonasa
	Manuel Arce	Jefe del Departamento de Proyecto, Fonasa
	Alejandro Morales	Jefe de proyecto y Jefe unidad de medios digitales SISIB
	Pascale Guerra	Arquitecta de información y experiencia de usuario. Profesional UX.
	Jeannette Mejías	Asistente de edición
Lugar de la sesión	Vía Zoom	
Moderador	Pascale Guerra	

Ideas clave

- Las instituciones mencionan que las plataformas digitales están para **facilitar el acceso de los usuarios a la información**; que **dispongan de autoatención** y **contar con canales digitales**. *“Pero acá la misión de FONASA es entregar acceso a la salud con protección financiera, con equidad, y ojalá entregando el mejor servicio posible. Y ahí los **canales digitales**, una estrategia que viene hace un rato, son cruciales para nosotros en ayudar a ese acceso”, “Nosotros promovemos mucho lo que tiene que ver con la **autoatención**. Disponer de medios de autoatención o digital en este caso. [...] para **que la gente conozca los servicios que hoy día ofrecemos a través de estos medios digitales, los entienda, sepa usarlos**, y ya cuando nada les sirva, porque en realidad requieren una asesoría más personalizada, por el tipo de trámite o beneficio al cual requieren acceder, ahí recién llegan a los canales asistidos.”*
- Mencionan que uno de los principales problemas es la **Resolutividad**, es decir, que el usuario llega al sitio, se informa, entiende la información y luego hace. Pero al derivar a otros sitios para terminar los trámites no se integra la información y hay un **quiebre de la experiencia al empezar todo de 0**. *“Los esfuerzos de rediseño en una web tan compleja [...] es todo un tema. Porque aun cuando tú tengas un buen diagnóstico y una buena propuesta para implementar, a la hora de materializarla te chocas con un montón de trabas que tienen que ver justamente con cómo un sitio web está compuesto muchas veces, por múltiples piezas que tienen múltiples realidades tecnológicas diferentes y tratar de tocar cada una de ellas y **generar una experiencia usuaria homologada es casi imposible**.”*
- No hay una **experiencia homologada** al no tener una navegación fluida, ya sea por saltos entre sitios web o por distintos diseños de interfaz en un mismo sitio. Look & Feel. *“Los esfuerzos de rediseño en una web tan compleja [...] es todo un tema. Porque aun cuando tú tengas un buen diagnóstico y una buena propuesta para implementar, a la hora de materializarla te chocas con un montón de trabas que tienen que ver justamente con cómo un sitio web está compuesto muchas*

veces, por múltiples piezas que tienen múltiples realidades tecnológicas diferentes y tratar de tocar cada una de ellas y **generar una experiencia usuaria homologada es casi imposible.**”

- Señalan que hay mucho **lenguaje técnico** que el usuario no entiende, a pesar de los esfuerzos que se han hecho por usar un **lenguaje claro**. *“El tema ahí es el lenguaje técnico, nosotros desde hace tres años hemos estado trabajando el tema del lenguaje claro, el lenguaje tributario es complejo internamente también hay muchas ramas en las cuales uno se puede especializar dentro de lo tributario”, “También hemos trabajado desde el punto de vista del lenguaje neutro y claro, en el sentido de ser más inclusivos como, por ejemplo, la población haitiana, y tenemos muchas piezas también traducidas al creole, hemos probado también video atención con traductores en línea, en fin, que entiendo que IPC también lo ha hecho. y eso va brindando accesibilidad a ciertos segmentos que también es sumamente relevante.”*
- Y uno de los grandes dolores de las instituciones es la **accesibilidad**, donde a pesar de los esfuerzos, no llegan a un nivel mínimo. *“Donde estamos más al debe es en los temas de accesibilidad, nosotros desde el material de ayuda hemos ido trabajando ese punto también en temas de contraste, pero todavía nos falta mucho, por ejemplo, para las personas con discapacidad visual; con discapacidad auditiva, sí hemos avanzado, pero nos falta, nos falta una enormidad.”, “Sin embargo, como te digo, nos falta mucho en temas de accesibilidad, todavía falta bastante.”*

Factor de calidad	Frecuencia
Satisfacción general	13
Accesibilidad web	7
Usabilidad	6
Contenidos	4
Asistencia y soporte	3
Consistencia de la imagen institucional	2
Tecnología y seguridad	1

CONSEJO CONSULTIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA**Mesa 1**

Fecha	26 de marzo 2024 - 11:30 h.	
Asistentes	Daniel Iturriaga	IPS - ChileAtiende Jefe del Departamento de Canales de Autoatención Digital
	José Inostroza	DGD - División de Gobierno Digital Jefe de División
	Pablo Bórquez	Laboratorio de Gobierno
	Claudia Elgueta	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño
	Alejandro Solís	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo Coordinador Nacional CIAC (s)
	Paulina Maldonado	MINEDUC - Ministerio de Educación Profesional del Equipo de Control y Gestión de la Calidad
	Isis López	ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública Jefa del Departamento de Experiencia Usuaría
	Ángela Neira	SENADIS - Servicio Nacional de la Discapacidad
	Consuelo Rebolledo	IPS - Instituto de Previsión Social
	Pascale Guerra	Arquitecta de información y experiencia de usuario. Profesional UX.
	Jeannette Mejías	Asistente de edición
Lugar de la sesión	Secretaría de Gobierno Digital	
Moderador	Pascale Guerra	



Ideas clave

- Las instituciones señalan que el **lenguaje es muy técnico** y las bases muchas veces no se entienden. *“Tiene que ver con el uso del **lenguaje claro**, porque hemos llegado a la conclusión que las personas, **antes de hacer algo por la web, tienen que entender eso que van a hacer**. Si no lo entiende, muy probablemente va a recurrir a un canal donde lo puedan asistir directamente en una dinámica más de cara a cara y obtener orientación o algo más”, **“Esa ventaja que tiene la presencialidad es muy difícil de replicar en un ambiente digital de autoatención y, por tanto, requiere esfuerzos mayúsculos en temas de lenguaje claro y de simplificación de la experiencia usuaria.”***
- Otro punto a considerar es la **interoperabilidad**, donde señalan que hay dos aristas, la primera es **a favor del usuario**, donde se han hecho esfuerzos para conectar sistemas y bases de datos, y, por otro lado, está el enfoque **desde la experiencia de usuario que tiene un viaje fraccionado** entre todos los lados donde debe solicitar información para hacer un trámite que perfectamente **se podría facilitar con una buena conexión entre bases de datos**. *“Dentro de los servicios mejor evaluados que tenemos en el estudio interno que tenemos de satisfacción, está lo que es el registro de proveedores, donde generalmente mencionan temas de que **se ha avanzado en lo que es la interoperabilidad**, estamos conectados con la Empresa en un Día, para **sacar los certificados automáticamente** desde el portal de ChileCompra, con impuestos internos también tenemos interoperabilidad, además con otros servicios públicos.”, **“Y algo que yo creo que está al debe, es por ejemplo, nosotros tenemos el Registro Martillero, y uno de los requisitos que se pide es un certificado de la ley de quiebras, pero nosotros lo pedimos al usuario, que el usuario traiga el certificado de la Superintendencia de Insolvencia, siendo es un servicio relacionado que nosotros podríamos tenerlo internamente, y poder nosotros solicitar el certificado o tener la plataforma”.***
- Finalmente, como punto importante se encuentra la **accesibilidad**, punto que siempre está al debe en los servicios digitales, incluso en el SENADIS. *“Los **principales problemas que enfrentamos con nuestros usuarios tienen que ver con la accesibilidad de los sitios web**, tanto los sitios web para postular a nuestros fondos, como para poder hacer las consultas, reclamos.”, **“Queremos que cualquier persona pueda acceder al sitio independientemente de su situación.”***

Factor de calidad	Frecuencia
Accesibilidad web	11
Contenidos	3
Satisfacción general	2
Asistencia y soporte	2
Promoción y marketing	1
Interoperabilidad	1
Consistencia de la imagen institucional	1

Mesa 2

Fecha	26 de marzo de 2024 - 11:30 h	
Asistentes	Yerko Alonso	MINEDUC
	Romina Arenas	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño
	José Manuel Valiente	Tesorería General de la República
	Brian Ali Chales Aoun	Subsecretaría de Servicios Sociales
	Carlos de la Calle	Servicio Civil
	Carlos Castillo Diaz	Instituto de Previsión Social - ChileAtiende
	Leonardo Pérez	Dirección del Trabajo
	Daniela Davalos	SENADIS
	Fabiola Vidal	Comisión de Integridad Pública y Transparencia
	María Isabel Silva	Gobierno Digital
	Roberto Escobar	Perfil de levantamiento de información
	Carlos Martínez	Profesional Informático
Lugar de la sesión	Auditorio del Edificio Moneda Bicentenario Teatinos 92	
Moderadora	Carlos Martínez	



Ideas clave

- Un problema señalado es lo extenso que puede ser un trámite digital.
“La gente no entiende que hay problemas que no pueden ser solucionados en el día, o en el momento, que a pesar de que es una plataforma digital, hay cosas que van derivadas a otras entidades”. “El largo trámite que hay que hacer para poder llenar los formularios, los campos, etc.”. “Lamentablemente en ciertos trámites y servicios nos tardamos más de lo que la gente está dispuesta a esperar”.
- Otro problema es la **inconsistencia de la imagen institucional, especialmente el diseño gráfico**.
“Cada servicio público diseña de una forma distinta”. “A una consulta, lo deriva a otra página, a otro sitio o a otra institución y esa institución funciona de manera distinta”
- También se mencionó la enorme cantidad de trámites que se pueden realizar en las instituciones públicas, puede ocasionar que **los usuarios no encuentren el lugar donde poder realizarlos**.
“Entonces realizan el trámite en un link que no corresponde a lo que querían, entonces se pierden”
- Esta cantidad de información, también puede ocasionar que, ante un problema, **no se preste asistencia y soporte oportuna y adecuada**.
“Es mucha la cantidad de incidencias que no alcanzan a suplirse con los desarrollos que vamos haciendo”.
- También se comenta que la accesibilidad tampoco se le ha dado la importancia dentro de los portales de gobierno.
“Nuestro mayor problema es la accesibilidad de nuestras distintas plataformas digitales y de nuestros medios digitales”.
- Los requerimientos los reciben desde 3 orígenes: **capacitaciones; mesa de ayuda; y reuniones con instituciones** (650 instituciones de primer nivel central; 3.000 o 4.000 en un segundo; y 7.000 u 8.000 en tercer nivel).

Factor de calidad	Frecuencia
Contenidos (y lenguaje claro)	7
Satisfacción general (experiencia de usuario)	6
Accesibilidad web	3
Encontrabilidad (acceso y búsqueda interna)	3
Promoción y marketing (SEO)	3
Asistencia y soporte (atención al ciudadano)	3
Usabilidad (prevención de errores)	2
Rendimiento y efectividad	2
Consistencia de la imagen institucional (Diseño gráfico y URL)	2
Tecnología y seguridad	2
Participación y socialización (participación ciudadana)	2
Aspectos legales	1

Mesa 3

Fecha	26 de marzo de 2024 - 11:30 h	
Asistentes	Tomás Aguayo	Secretaría de la Modernización
	Oswaldo Molina	Tesorería General de la República
	Ramón Muñoz	Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de Servicios Sociales
	Tamara Bravo	Ministerio de Economía
	Patricia Almonacid	Ministerio de Educación
	Ricardo Hidalgo	Ministerio de Educación
	Lenia Pizarro	Instituto de Previsión Social
	Andrea Fuentes	Secretaría de Gobierno Digital
	Margarita Furniel	FONASA
	Ximena Navarro	Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de Evaluación Social
	Alejandro Morales	Jefe de proyecto
	Pamela Aguayo	Profesional Content Design/UI Designer
Lugar de la sesión	Auditorio del Edificio Moneda Bicentenario	
Moderador	Alejandro Morales	



Ideas clave

- En relación a los principales problemas que experimentan las personas usuarias al realizar trámites, se menciona el **uso de un lenguaje altamente técnico**.

“Tenemos que nombrar los trámites de acuerdo a lo que la norma dice, pero la norma no habla el lenguaje ciudadano y las personas no entienden”.

“Podemos tratar de explicarlo más sencillo, pero tampoco podemos alejarnos demasiado de la norma. Hay un dilema constante en la generación de contenido”.

“Puede que nuestro lenguaje o nuestra forma de comunicarle a los ciudadanos no sea la adecuada. No nos hemos adaptado a su forma de buscar las cosas”.

“El trámite se llama Aporte Familiar Permanente, pero los usuarios siguen buscando ‘bono marzo’ y no podemos cambiarle el nombre porque está en la ley”.

“Tenemos un trámite que se llama ‘saldo insoluto’, que claramente no es un lenguaje amigable con los ciudadanos”.

- Otro problema señalado es la **dificultad para acceder a plataformas** para hacer trámites debido a problemas de validación requerida, como ocurre por ejemplo cuando se solicita Clave Única o el RUN: personas (extranjeras o menores de edad), a veces no cuentan con esa información y se ven obligados a ir presencialmente a algún servicio para solicitar orientación.
- A esto se suma la **baja conectividad** en algunas zonas del país, la **falta de equidad digital** y diferencias en **alfabetización digital**.

“En personas mayores notamos desconfianza en el pago por internet... Siempre nos encontramos con esas situaciones en donde ‘prefiero ir a pagar a la caja que poder hacer mi pago por web”.

- **Dificultad para encontrar rápidamente la información** en sitios web o plataformas ante el exceso de información, es señalada también como una debilidad, aparejada a la **diversidad de trámites que se ofrecen**.
- Se menciona además el **tiempo de respuesta** a las solicitudes versus las altas expectativas y ansiedad de las personas, asunto asociado a que **algunas plataformas no informan del estado de avance** del trámite solicitado.

“Los usuarios quieren soluciones inmediatas, pero lo que estamos dando son soluciones que sí o sí implican una cantidad de tiempo requerida”.

“Mejora muchísimo la satisfacción cuando la institución es capaz de transmitir efectivamente el plazo en el cual puede tener un resultado, y, además, se comunica periódicamente con la persona para informarle acerca de los plazos y del avance de su tramitación”.

“Por ejemplo el tema de la Ley de Urgencias que conlleva un tema económico para la familia, que la clínica te esté cobrando, quién se va a hacer cargo de esa deuda, entonces con toda la problemática y la emocionalidad que eso conlleva, es súper complicado trabajarla y no darle un plazo definido”.

- Otro problema es la **falta de transaccionalidad total**: algunos trámites comienzan en línea, pero en algún punto terminan en papel.

“Para atajar las expectativas de las personas estamos trabajando en una nueva ventanilla única. La idea sería que todo sea lo más auto-atención posible y que la persona logre concretar todo el trámite”.

- Se suma también la **inconsistencia de las interfaces**: en algunos sitios hay trámites desarrollados con diferentes tecnologías. Asimismo, se menciona que falta estandarizar los diversos servicios.

“Generar actualizaciones, estandarizar, homogeneizar, es altamente costoso para nosotros”.

- En cuanto a aspectos que ocurren en las instituciones y que afectan los servicios ofrecidos, destaca la **falta de presupuesto para transformación digital**, que incide en el uso de plataformas obsoletas y/o poco seguras.

“Quizás hay temas que deberían ser articulados desde alguna institución para asegurarse de que nuevas normativas vengan acompañadas con los recursos necesarios para hacerlas efectivas”.

“Hoy día estamos con plataformas que ya están obsoletas, que no tienen garantías, por ejemplo, el problema de la Captcha que es una plataforma que desde el 1 de abril se empieza a cobrar y el Estado no nos ha dado solución a eso, no tenemos recursos para solucionar problemas de seguridad fundamentales”

- En cuanto a cuáles son los **aspectos positivos** que valoran las personas usuarias, mayormente fueron señalados: el **acceso a la información rápida** a través de plataformas, la **tramitación en línea** (obtener documentos, certificados, digitalizados), la **autoatención**, el **ahorro económico** (por ejemplo, para la creación de una empresa en línea). El **intercambio de información entre instituciones** también es señalado como fortaleza.

“Lo que antes las personas hacían en una sucursal, o tenían que llamar al call center o consultar en la sucursal virtual, antes de hacer un trámite, hoy día lo hacen a través del portal Chile Atiende”.

“Tenemos muchos trámites que están digitalizados. Si bien ha sido un trabajo arduo, hemos demostrado a las personas que hacerlo por la web es exactamente igual que hacerlo en la sucursal”.

- En relación a cuáles son los **instrumentos utilizados para recoger opiniones** de las personas, fueron mencionadas: redes sociales, resultados de la MESU, consultas a la ciudadanía, encuestas de grupos focalizados, calugas de comentarios en sitios web, encuestas post atención (vía web, correo electrónico) y clientes incógnitos. En algunas instituciones existe un área de reclamos o de solicitudes ciudadanas para canalizar estos comentarios.

Factor de calidad	Frecuencia
Contenidos (y lenguaje claro)	6
Satisfacción general (experiencia de usuario)	4
Usabilidad (prevención de errores)	4
Tecnología y seguridad	4
Interacción (respuesta del sistema)	4
Asistencia y soporte (atención al ciudadano)	3
Participación y socialización (participación ciudadana)	2
Encontrabilidad (acceso y búsqueda interna)	1
Rendimiento y efectividad	1
Arquitectura de información (navegabilidad)	1

Respuestas recibidas por correo electrónico

"Mencione cuál o cuáles son los principales problemas que experimentan las personas usuarias al realizar trámites digitales en su institución"		Palabras clave	Factor de calidad
Ramón Muñoz Cortés Depto. coordinación de la Información	Lo poco intuitiva que resulta para las personas usuarias, navegar en la plataforma de trámites digitales del Registro Social de Hogares (RSH), lo que se explica por la gran diversidad de trámites existentes asociados al servicio.	Poco intuitivo	Usabilidad
División de Focalización	Desarrollos informáticos progresivos, posiblemente poco integrados, han generado en debilidades de la sostenibilidad del sistema	Dificultades técnicas	Nuevas tecnologías Integración tecnológica
Subsecretaría de Servicios Sociales	La falta de inmediatez o al menos de actualización frecuente (semanal o diaria) de los efectos que generan los trámites realizados por la ciudadanía, que espera que todo ocurra en línea.	Falta de inmediatez	Usabilidad Contenidos
Ministerio de Desarrollo Social	Vinculado con lo anterior, no se ha logrado que la ciudadanía ejerza oportuna y permanentemente su rol de corresponsable de la información de su hogar en los registros, lo que conlleva a mayor malestar cuando les surge la necesidad.	Falta de actualización de sus datos por parte de usuarios	Comunicación y servicios Comunicación persuasiva
	La mayoría de los trámites digitales en el RSH, hoy son gestionados por equipos municipales, lo que incide en la aprobación o rechazo de cada solicitud. Es frecuente que la persona usuaria no conozca en forma precisa las causas de rechazo.	Resolución de errores inefectiva	Usabilidad Transparencia
Carlos de La Calle Jefe Área Experiencia Usuarios e Innovación Servicio Civil	Creo que son las dificultades que enfrentan los usuarios y usuarias del portal de empleos públicos al completar los formularios de registro y postulación, siendo estos extensos y poco amables.	Formularios poco amigables	Accesibilidad Usabilidad
Paulina Maldonado Gajardo Equipo de Control y Gestión de la Calidad	Tenemos múltiples dificultades de acceso a la plataforma para personas que no tienen rut, ya que no permite loguearse, esto debido a que el sistema valida el rut en el Registro Civil. Esto obliga a esos usuarios a ir a hacer el trámite de forma presencial	Acceso	Nuevas tecnologías Integración tecnológica
Ministerio de Educación	Adicionalmente en nuestra plataforma, cuando el usuario recepciona la respuesta, no va con un archivo adjunto, si no que el usuario debe ingresar a la plataforma para ir a descargar su respuesta, lo que suma pasos adicionales que pueden ser confusos para el usuario.	Pasos innecesarios	Usabilidad

Ángela Neira Contreras	Las principales dificultades tienen que ver con la accesibilidad de nuestras plataformas de postulación.	Accesibilidad	Accesibilidad
Asesora de Comunicaciones Gabinete	También tiene que ver con los procesos de postulación que son complejos para las organizaciones pequeñas e individuales.	Procesos complejos	Usabilidad Aspectos legales
Dirección Nacional Servicio Nacional de la Discapacidad			
Paula Solís Mena	Los principales problemas en sii.cl es la falta de entendimiento con el uso de lenguaje técnico, ya que no logran entender el trámite porque requiere de conocimiento previo de terminología específica;	Lenguaje técnico	Lenguaje claro
Subdirección de Asuntos Corporativos			
SII	Dificultad en los pasos a seguir en el trámite y no saber dónde encontrar la información para ello;	Dificultad de seguimiento	Usabilidad
	No saber cómo consultar el estado del trámite una vez realizado.	Dificultad de seguimiento	Usabilidad
Ricardo Hidalgo	Respecto de consultas y reclamos hay problemas en el logueo y recuperación de clave, no es amistoso	Problemas en <i>login</i>	Accesibilidad
Jefe Nacional			
Oficina de Atención Ciudadana	La notificación de respuesta no lleva los archivos adjuntos, tienen que ingresar a un link para descargar archivos, que tampoco llevan los nombres de los archivos, se mezclan con los de respuesta y por lo tanto dificulta la búsqueda	Baja categorización de archivos	Arquitectura de la información
Ayuda MINEDUC	Las personas que no tienen RUN no pueden ingresar (no pueden loguearse).	Problemas con RUT	Tecnología Aspectos legales
	Para descargar certificados, no es posible sin RUN.	Problemas con RUT	Tecnología Aspectos legales
	La complejidad del formulario de solicitud de certificados de notas no disponibles en línea hace que las personas se intimiden a llenarlo, ya que requiere mayor manejo de información, y, por lo tanto, prefieren usar otras vías.	Formularios poco amigables	Tecnología
	La capacidad de respuesta y tiempos de respuesta al trámite, en ocasiones hace que el usuario haga la solicitud virtual y paralelamente venga a realizarla en la oficina, duplicando el requerimiento	Falta de inmediatez	Tecnología
	Hay trámites que podrían hacerse en forma inmediata si el sistema pudiese hacer las validaciones pertinentes	Baja interoperabilidad entre sistemas	Tecnología Aspectos legales

PRINCIPALES HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

A continuación, se ofrece una síntesis con los principales conceptos que más se repiten en fase previa de levantamiento de información, resumido a modo de *insights* o ideas clave:

REVISIÓN SISTEMATIZADA

Todos los textos analizados proporcionan buenas prácticas y hallazgos clave sobre la mejora del gobierno digital y la experiencia del usuario en el sector público chileno. Entre las recomendaciones se encuentran establecer una **estrategia clara centrada en los usuarios**, comprender y abordar proactivamente las necesidades del público, **garantizar una experiencia unificada y fácil de navegar**, y comprometerse con una experiencia inclusiva de los servicios gubernamentales. También se destaca la importancia del apoyo político y administrativo, así como la necesidad de establecer responsabilidades organizativas claras.

Por ejemplo, son importantes los hallazgos del **Índice de Gobierno Digital de 2023 de la OCDE**, que incluye a países como Corea, Dinamarca y el Reino Unido en los primeros lugares, pero a Chile en el penúltimo, por lo que hay un amplio margen de mejora. Se enfatiza la importancia de establecer bases sólidas para la **transformación digital a largo plazo**, incluyendo acuerdos de gobernanza adaptables y una infraestructura digital confiable.

En esa línea, en cuanto a las iniciativas específicas, cabe destacar en Chile la implementación de la **Ley de Transformación Digital de la Administración Pública**, una estrategia nacional de datos y una política de ciberseguridad, entre otras.

Los **servicios digitales** ocupan un lugar relevante y **ChileAtiende** aparece como la iniciativa más analizada, por ser la puerta de entrada a los trámites en el país. Sobre la base de su experiencia se presentan recomendaciones de mejora continua, como evaluar los canales con menor satisfacción, **simplificar los procesos de consulta y tramitación**, considerar los **tiempos de espera** y los niveles de **habilitación digital**, y abordar los aspectos frustrantes para los usuarios, como problemas técnicos en la atención virtual y la navegación web. También se revisa su estrategia de adopción digital y se examinan los diferentes arquetipos de personas usuarias.

Sobre la base de ese mismo ejemplo, en otro de los estudios se analizan los motivos por los cuales algunos trámites se realizan de manera presencial, con el objetivo de proponer estrategias para su digitalización. Se identifican factores que influyen en la elección del canal, como **la calidad del servicio, la utilidad, la eficiencia, la conveniencia y la percepción de riesgo**.

Respecto de los sitios web, los textos analizados nos presentan un conjunto de recomendaciones sobre factores de calidad específicos, como **lenguaje claro** y la importancia de hacer más cercanos los contenidos a los ciudadanos a través de una **redacción directa, simple y sin tecnicismos**. También se presenta una guía técnica para el desarrollo de software en la administración pública, que incluye recomendaciones sobre **calidad del software**, entregas tempranas y el apego de los **estándares de seguridad**. Lo propio ocurre con la guía de **diseño de interfaces**, que proporciona lineamientos para mantener una imagen corporativa coherente en los sitios web del gobierno, utilizando formatos de logotipo específicos y asegurando un mensaje claro y fácil de identificar.

Mención aparte merece la **accesibilidad web**, uno de los conceptos que más se repite en los textos. El gobierno, a través del SENADIS, entrega un manual que establece lineamientos para crear sitios web accesibles, cumpliendo con estándares internacionales y normativas locales sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad.

A través de los artículos académicos encontramos reflexión teórica sobre la **calidad web** como campo de estudio, examinando sus métodos e instrumentos de evaluación, y estudios de casos aplicados, que analizan las experiencias de diferentes países, como la necesidad de mejorar los **sitios web municipales** en Chile y España, especialmente en lo que respecta a la información y servicios que ofrecen a los ciudadanos; el modelo de medición de los portales estatales en México, los sitios web de agencias públicas en los Emiratos Árabes Unidos, la calidad del contenido en el sitio web del gobierno de Malasia y el **gobierno electrónico** en Turquía, ámbito en que se detecta una **fuerte correlación entre usabilidad y credibilidad**.

De igual modo, se analizaron los sistemas de diseño y estándares de servicios digitales de países destacados en gobierno electrónico y transformación digital, como **Reino Unido, Estados Unidos, Singapur**, Francia, Italia, Australia y Canadá, de los cuales se recogieron experiencias y se sistematizaron los factores de calidad más mencionados. Lo propio se hizo con los kits de diseño de referencia, que fijan normas gráficas y entregan herramientas prácticas para la consistencia de la imagen institucional.

Finalmente, se analiza el **Decreto 1 de 2015** que aprueba la norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la Administración del Estado para **garantizar la publicidad, integridad, eficacia, interoperabilidad y seguridad** en el uso de los documentos electrónicos, así como otras normativas que conforman el marco legal que rige la presencia del gobierno en internet.

Frecuencia de menciones de factores de calidad

Contenido	87
Elementos de la interfaz	70
Accesibilidad	69
Usabilidad	65
Diseño gráfico	33
Experiencia de usuario	30
Satisfacción	20
Uso y organización	19
Rendimiento y efectividad	19
Aspectos legales	16
Arquitectura de información	16
Tecnología y seguridad	14
Credibilidad	13
Búsqueda interna	11
Factores de compromiso	10
Multimedia	9
Ayuda	7
Encontrabilidad	7
Gobernanza	7
Lenguaje claro	6
Operable	6
Privacidad	6

Promoción y marketing	6
Valores públicos	6
Analítica	5
Confianza	5
Criterios de diseño	5
Desarrollo	5
Identidad e información	5
Perceptible	5
Rendimiento	5
Seguridad	5
Habilitación usuaria	4
Comprensible	4
Comunidad	4
Consistencia	4
Control y retroalimentación	4
Disposición a uso canales digitales	4
Estructura de navegación	4
Interacción	4

ENTREVISTAS Y GRUPOS FOCALES

Órganos de Administración del Estado

Problemas institucionales

- Se menciona una gran **heterogeneidad en la madurez tecnológica** de las instituciones, con casos extremos de diferencia entre la administración central y las regiones. *“Aún tenemos funcionarios de municipalidades sin computador o sin jefes de tecnología”.*
- Uno de los principales problemas detectados es la **“completa desconexión con respecto de quién usa los servicios que brindamos en las instituciones públicas”.**
- Además, se hace énfasis en la **bajísima capacidad de colaborar con otra institución que brinda un servicio muy similar o que forma parte de la cadena a un mismo usuario**
- Los Órganos de Administración del Estado se encuentran con una gran **dificultad a la hora de medir la satisfacción y experiencia usuaria y al hacer planes de acción**, dada la heterogeneidad que hay entre usuarios y trámites en canales muy masivos *“Sucede que la magnitud y la masividad de este canal es tal que tú te encuentras con las más variadas problemáticas asociadas a la experiencia usuaria.”*

Seguridad

- Se mencionan las mejoras que se están haciendo en la robustez y seguridad de la **Clave Única**. *“Al respecto, están trabajando en mejorar la robustez en temas de **seguridad**, que es el tema más prioritario. Y, además, tienen proyectado avanzar en cuanto a poder compartir información con entidades públicas o privadas.”*

- Por otro lado, otras instituciones mencionan la gran problemática de la vulnerabilidad de los sistemas y que falta mucho por definir sobre el gobierno de datos, *“Hay un montón de cosas detrás también, no solamente el diseño o la interacción que tiene el usuario con nosotros en los canales digitales, sino que también **hay que mirar y trabajar en paralelo, muy fuerte el gobierno de datos, muy fuerte el tema de la vulnerabilidad.**”*
- Se destacó la importancia de las **consideraciones de seguridad de los sitios web tanto en el desarrollo como en la implantación de los mismos**. Se comenta sobre la existencia de normativas, pero que no se utilizan y se deja libertad a la programación. *“Si no están correctamente desarrollados e implementados, es un riesgo el ponerlos en producción para las distintas instituciones, ya sean pequeñas, grandes o medianas”*

Lenguaje claro

- Cuentan con un **Manual de lenguaje**. *“Venimos utilizando mucho el manual, sobre todo en la plataforma de gestión de procesos, se ha ido puliendo y se ha ido mejorando”.*
- Uno de los grandes proyectos a desarrollar es la implementación de **lenguaje claro** en el uso de servicios públicos. *“No solamente es hablar en fácil, sino hablar un mismo idioma, tener un componente gráfico, cómo los elementos complementan la experiencia usuaria”.*

Estándares y metodologías para el rediseño

- Dentro de los estándares de calidad web con los que deben contar los productos digitales, están los **lineamientos gráficos**, para eso se guían por el **UI Kit**. *“Estamos por sacar una nueva versión, el UI Kit entrega estilos que permiten visualización e identificación de elementos”.*
- Se destaca que los sitios del Estado deben ser **responsivos** y que no se está a favor de estar generando aplicaciones para el celular, ya que una de las principales falencias de los canales formales es que *“**todo está hecho para computadores**”* y **no aplican metodologías mobile first** porque *“La contraparte suele considerar que estos temas son muy serios para verlos con celular”.*
- Hoy en día se están **adaptando a nuevas metodologías**, como el content first design, para generar plataformas más acordes a lo que necesitan sus usuarios. *“Nos propusimos rediseñar la experiencia web a partir del contenido. Hay un enfoque en temas de UX que tiene que ver con el **content first design**, que en primer lugar te preguntas cuál es el contenido que quieres disponer y en virtud de eso tomas decisiones de diseño.”*

Accesibilidad

- Todas las entidades entrevistadas mencionaron que sus sitios cuentan con poca o muy baja accesibilidad a pesar de tener lineamientos de SENADIS o directamente de la WCAG. *“Donde **estamos más al debe es en los temas de accesibilidad**, nosotros desde el material de ayuda hemos ido trabajando ese punto también en temas de contraste, pero todavía nos falta mucho, por ejemplo, para las personas con discapacidad visual; con discapacidad auditiva, sí hemos avanzado, pero nos falta, nos falta una enormidad.”*
- Pero hoy están trabajando en tener **funcionalidades de accesibilidad** mínimas para cumplir con criterios AA. *“Estamos trabajando en acercarnos a cumplir por lo menos con el AA”. “Queremos que **cualquier persona pueda acceder** al sitio independientemente de su situación.”*
- La accesibilidad sirve para todos los usuarios, como es el ejemplo de las personas que tienen poca **alfabetización digital**. *“No nos podemos dar el lujo de sacar una herramienta que sabemos que un grupo importante no va a poder utilizar”.*

- Además, señalan que sitios web muy antiguos **no cuentan con criterios mínimos de accesibilidad**, pero que están haciendo esfuerzos para rediseñar poniendo énfasis en la accesibilidad. *“Recién este año se está viendo un sitio web que cuente con las medidas de accesibilidad y que efectivamente podamos salir a mostrar nuestro sitio como la herramienta accesible que nosotros estamos hablando.”*, *“Nuestro mayor problema es la accesibilidad de nuestras distintas plataformas digitales y de nuestros medios digitales”*.

Metodología ágil

- La metodología ágil permite **acelerar el proceso de desarrollo de soluciones**, evitando quedarse en el diagnóstico y enfocándose en contextualizar y construir soluciones de manera visual y concreta. *“Tenemos sólo un mes para el diagnóstico del problema; luego pasan a la etapa de desarrollo de la solución de manera mucho más visual que documental. Eso facilita la presentación a autoridades y usuarios”*
- Pero existe **resistencia y dificultades para implementar la metodología ágil en el sector público**. *“Las autoridades suelen esperar informes extensos en lugar de soluciones visuales y concretas, lo que requiere una mayor apertura por parte de las instituciones”*

Transformación digital

- En cuanto a aspectos que ocurren en las instituciones y que afectan los servicios ofrecidos, destaca la **falta de presupuesto para transformación digital**, que incide en el uso de plataformas obsoletas y/o poco seguras. *“Quizás hay temas que deberían ser articulados desde alguna institución para asegurarse de que nuevas normativas vengan acompañadas con los recursos necesarios para hacerlas efectivas”*.
- Otra de las cosas que suelen pasar es que se pueden hacer estudios, encuestas, análisis y aplicar metodologías enfocadas a mejorar los sitios web, pero **al no tener una guía de cómo accionar, los esfuerzos se quedan solo en los informes diagnósticos**. *“Se han hecho análisis, [...] y si bien son recibidas, no hay un objetivo luego del análisis, llega hasta el diagnóstico, por lo tanto, no hay una resolución, cuesta un poco avanzar en esas materias”*.
- Por último, señalan la **falta de preocupación** en estos temas por parte de las altas autoridades y también a que hay una **gran cantidad de agentes involucrados** para poder hacer mejoras. *“Desde la autoridad no hay, no sé si preocupación o qué, pero en el fondo cada tema tanto desde la página web, accesibilidad a las plataformas, etc., se ven en distintas áreas, interviene CNT, interviene Comunicación, interviene Ayuda Mineduc, por lo tanto, ha sido muy difícil hacer conversar a toda el área”*.

Atención ciudadana

Lenguaje técnico

- La falta de lenguaje claro es un gran problema a la hora de hacer cualquier trámite o entender cualquier información presentada en los sitios web de los Organismos del Estado. **“Antes de hacer un trámite la persona tiene que entenderlo y ahí está el problema hoy día, para muchas personas eso no sucede”**.

“Tiene que ver con el uso del lenguaje claro, porque hemos llegado a la conclusión que las personas, antes de hacer algo por la web, tienen que entender eso que va a hacer. Si no lo entiende, muy probablemente va a recurrir a un canal donde lo puedan asistir directamente en una dinámica más de cara a cara y obtener orientación o algo más”.

- En relación a los principales problemas que experimentan las personas usuarias al realizar trámites, se menciona el **uso de un lenguaje altamente técnico**. *“Tenemos que nombrar los trámites de acuerdo con lo que la norma dice, pero la norma no habla el lenguaje ciudadano y las personas no entienden”. “Puede que nuestro lenguaje o nuestra forma de comunicarle a los ciudadanos no sea la adecuada. No nos hemos adaptado a su forma de buscar las cosas”. “El trámite se llama Aporte Familiar Permanente, pero los usuarios siguen buscando ‘bono marzo’ y no podemos cambiarle el nombre porque está en la ley”.*

Acceso y tiempos de respuesta

- Otro problema señalado es la **dificultad para acceder a plataformas** para hacer trámites debido a problemas de validación requerida, como ocurre por ejemplo cuando se solicita Clave Única o el RUN: personas (extranjeras o menores de edad), a veces no cuentan con esa información y se ven obligados a ir presencialmente a algún servicio para solicitar orientación. *“Todos nuestros trámites digitales validan el RUT con el Registro Civil, por lo tanto, aunque nosotros les demos el IPA, o el IPE [...] no es un número válido. Por lo tanto, **no lo valida el Registro Civil**, no pueden acceder a servicios digitales y tienen que hacer sus trámites de forma presencial, que es una gran cantidad de personas.”*
- Se menciona además el **tiempo de respuesta** a las solicitudes versus las altas expectativas y ansiedad de las personas, asunto asociado a que **algunas plataformas no informan del estado de avance** del trámite solicitado. *“Los usuarios quieren soluciones inmediatas, pero lo que estamos dando son soluciones que sí o sí implican una cantidad de tiempo requerida”. “Mejora muchísimo la satisfacción cuando la institución es capaz de transmitir efectivamente el plazo en el cual puede tener un resultado, y además, se comunica periódicamente con la persona para informarle acerca de los plazos y del avance de su tramitación”.*
- Otro problema es la **falta de transaccionalidad total**: algunos trámites comienzan en línea, pero en algún punto terminan en papel. *“Para atajar las expectativas de las personas estamos trabajando en una nueva ventanilla única. La idea sería que todo sea lo más auto-atención posible y que la persona logre concretar todo el trámite”.*
- Se mencionan los **formularios extensos y poco amigables** en varias ocasiones. *“Creo que son las dificultades que enfrentan los usuarios y usuarias del portal de empleos públicos al completar los formularios de registro y postulación, siendo estos extensos y poco amables”.*

Inconsistencia

- Se suma también la **inconsistencia de las interfaces**, en algunos sitios no se ha actualizado todo el contenido y hay diferencias evidentes. *“Llegan a un home y hay una parte nuevita y después entran a una aplicación y es prácticamente un diseño de los 90, Entonces ahí, claro, hay una percepción de que no es una navegación fluida, continua. Incluso hay gente que duda”.*
- Otro problema es la **inconsistencia de la imagen institucional, especialmente el diseño gráfico**. *“Cada servicio público diseña de una forma distinta”. “A una consulta, lo deriva a otra página, a otro sitio o a otra institución y esa institución funciona de manera distinta”.*

Exceso de información

- Se mencionó que la enorme cantidad de trámites que se pueden realizar en las instituciones públicas puede ocasionar que **los usuarios no encuentren el lugar donde poder realizarlos**. *“Entonces realizan el trámite en un link que no corresponde a lo que querían, entonces se pierden”.*

Fortalezas

En cuanto a cuáles son los **aspectos positivos** que valoran las personas usuarias, mayormente fueron señalados:

- La **encontrabilidad** del contenido
- El **acceso a la información rápida** a través de plataformas
- La **tramitación en línea** (obtener documentos, certificados, digitalizados)
- La **autoatención**
- La **automatización de trámites**
- La **interoperabilidad** entre plataformas
- Los **sistemas de capacitación**
- Los **canales de contacto** efectivos
- El **ahorro económico** (por ejemplo, para la creación de una empresa en línea)
- El **intercambio de información entre instituciones** también es señalado como fortaleza

“Lo que antes las personas hacían en una sucursal, o tenían que llamar al call center o consultar en la sucursal virtual, antes de hacer un trámite, hoy día lo hacen a través del portal ChileAtiende”.

“Tenemos muchos trámites que están digitalizados. Si bien ha sido un trabajo arduo, hemos demostrado a las personas que hacerlo por la web es exactamente igual que hacerlo en la sucursal”.

*“Me gustaría **destacar el canal web que tenemos de contacto**, que es una de las vías de atención que tenemos en el formulario de contacto, donde las personas pueden no solamente hacer consultas o reclamo o sugerencia, las cuales son respondidas en un tiempo no mayor o más allá de cuarenta y ocho horas”.*

Instrumentos de evaluación utilizados

En relación con cuáles son los instrumentos utilizados para recoger opiniones de las personas, fueron mencionadas:

- Redes sociales
- Resultados de la MESU
- Consultas a la ciudadanía
- Encuestas de grupos focalizados
- Calugas de comentarios en sitios web
- Encuestas post atención o de *check-out* (vía web, correo electrónico, formularios)
- Clientes incógnitos
- Encuestas de percepción y satisfacción usuaria
- Encuestas vía telefónica

También utilizan software de CRM (*Customer Relationship Management*) para obtener datos y enviar encuestas, también algunas instituciones hacen estudios trimestrales con preguntas sobre usabilidad, satisfacción y disponibilidad de las plataformas, finalmente en algunas instituciones existe un área de reclamos o de solicitudes ciudadanas para canalizar estos comentarios.

Frecuencia de menciones de factores de calidad

Sitios web

Satisfacción general (experiencia de usuario)	44
Lenguaje claro y contenido	37
Accesibilidad web	34
Usabilidad (prevención de errores)	19
Rendimiento y efectividad	18
Asistencia y soporte (atención al ciudadano)	17
Consistencia de la identidad institucional	16
Interacción (respuesta del sistema)	14
Tecnología y seguridad	12
Encontrabilidad (acceso y búsqueda interna)	9
Arquitectura de información (navegabilidad)	8
Participación y socialización (participación ciudadana)	8
Promoción y marketing (SEO)	8
Responsividad (adaptabilidad móvil)	7
Aspectos legales	3

Servicios digitales

Interoperabilidad	27
Mejora continua	12
Estrategia digital	8
Rapidez de respuesta	6
Resolutividad	6
Alfabetización digital de los usuarios	5
Estabilidad	3
Habilitación usuaria	4
Acceso a las plataformas	2
Retroalimentación de estado del proceso	2

Oportunidad (momento adecuado de una respuesta)	2
Actualización de las bases de datos	1
Facilidad de acceso (independencia tecnológica)	1
Proactividad	1

PROPUESTA PRELIMINAR DE FACTORES DE CALIDAD

Finalmente, se presenta una primera propuesta de estándares de calidad sobre los principales factores de calidad web abordados en la etapa de levantamiento de información: revisión de literatura, *benchmark* y entrevistas. Su sistematización implicó también una necesaria unificación de conceptos, dado que los autores utilizan términos diferentes para designar a los rasgos distintivos de una propiedad evaluable de un sitio web.

Tras determinar el significado de cada palabra y comparar su grado de utilización en las publicaciones más citadas, se definió usar indistintamente el término **factor de calidad** para referirse de manera genérica a una condición susceptible de ser evaluada en un sitio web. Ello porque el concepto de **estándar** alude a una norma o convención internacional, ampliamente reconocida y validada por el entorno, que no es el caso de la totalidad de este conjunto de características de calidad, salvo en los casos que se indica.

Cabe hacer esta distinción conceptual porque actualmente organismos multilaterales como la World Wide Web Consortium (W3C, 2024) definen más de [treientos estándares para los componentes básicos de la web](#), en los que se brindan las especificaciones técnicas cómo implementar navegadores, blogs, editores gráficos, motores de búsqueda y software en internet. Por otra parte, la International Organization for Standardization (ISO, 2018) publica definiciones formales para normas vinculadas con la calidad de la experiencia usuaria y desarrollo de plataformas digitales. De igual modo, la Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD, 2024a) entrega principios generales y recomendaciones para el impulso del gobierno electrónico y los servicios digitales orientados a los ciudadanos.

SITIOS WEB

Factor de calidad	Definición	Estándar
Satisfacción general (experiencia de usuario)	Experiencia de usuario son las percepciones y respuestas de una persona como resultado del uso o del uso anticipado de un producto, sistema o servicio (ISO, 2018).	ISO
Contenidos (y lenguaje claro)	<p>Conjunto de objetos interactivos o no interactivos que contienen información representada por texto, imagen, video, sonido u otros tipos de medios (ISO, 2018). Se refiere a que los contenidos del sitio web deben ser escritos teniendo en mente la forma en que el usuario final denomina a los temas que incluye el sitio. Se debe considerar que si se habla en el lenguaje del usuario, será más fácil que un sistema de búsqueda muestre entre sus resultados los contenidos ofrecidos por el sitio ya que contendrán las mismas palabras utilizadas por el usuario que busca (Gobierno de Chile, 2008).</p> <p>Los contenidos -y por tanto también los documentos- son uno de los componentes que contribuyen a definir la calidad de la experiencia de uso de los servicios digitales por parte del ciudadano. Por ello deben elaborarse siguiendo criterios de sencillez, deben ser fáciles de encontrar y leer y utilizar un lenguaje comprensible para el ciudadano... La Administración Pública debe empezar a redactar todo tipo de contenidos de forma sencilla (incluidas leyes, reglamentos, circulares), utilizando como buenas prácticas las reglas típicas de redacción web: este, de hecho, es el lugar donde se leerán los documentos (Dipartimento per la Trasformazione Digitale & AGID, 2017).</p> <p>El W3C describió el contenido web como información proporcionada en la Web, como texto, imágenes y medios audiovisuales, así como marcas y códigos que controlan la estructura, la presentación y la funcionalidad (Bahry et al., 2014).</p>	ISO

Usabilidad (prevención de errores)	Medida en que los usuarios pueden utilizar un sistema para lograr determinados objetivos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado (ISO, 2018). Los buenos mensajes de error son importantes, pero los mejores diseños evitan cuidadosamente que ocurran problemas en primer lugar. Elimine las condiciones propensas a errores o verifíquelas y presente a los usuarios una opción de confirmación antes de comprometerse con la acción (Nielsen, 2020).	ISO
Responsividad (adaptabilidad móvil)	Garantizar que la web esté disponible en tantos tipos de dispositivos como sea posible (W3C, 2024) El diseño web adaptable (también diseño web adaptativo o responsivo; este último calco del inglés <i>responsive web design</i>) es una filosofía de diseño y desarrollo cuyo objetivo es adaptar la apariencia de las páginas web al dispositivo que se esté utilizando para visitarlas. Hoy día las páginas web se ven en multitud de dispositivos como tabletas, teléfonos inteligentes, libros electrónicos, portátiles, PC, etcétera. Además, aún dentro de cada tipo, cada dispositivo tiene sus características concretas: tamaño de pantalla, resolución, potencia de CPU, sistema operativo o capacidad de memoria entre otras. Esta tecnología pretende que con un único diseño web, todo se vea correctamente en cualquier dispositivo (Marcotte, 2015).	W3C
Accesibilidad web	Accesibilidad web significa que los sitios web, las herramientas y las tecnologías están diseñados y desarrollados para que las personas con discapacidad puedan utilizarlos. Más específicamente, las personas pueden: percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir con la web (W3C, 2020).	W3C
Rendimiento y efectividad	Medida para evaluar el logro de un objetivo (ISO, s. f.).	ISO
Multimedia	Presentación integrada de texto, gráficos, video, animación y sonido, generalmente mediante métodos computacionales (ISO, s.f.).	ISO
Tecnología y seguridad	También denominada como calidad del sistema, no es solo una medida del procesamiento, sino una característica de rendimiento tecnológico (Ecer, 2014). Apego a los estándares técnicos de HTML, CSS, JSON-LD, entre otros, y de privacidad de las sesiones (W3C, 2024)	W3C
Encontrabilidad (acceso y búsqueda interna)	Ayudar a los usuarios a encontrar lo que necesitan: implica que debe contar con un sistema de navegación visible y completo, pero que además deberá estar complementado por algún sistema de búsqueda que sea efectivo para acceder al contenido al que no se logra acceder o que no se encuentra a simple vista (Gobierno de Chile, 2008).	
Arquitectura de información (navegabilidad)	Arquitectura de información es el diseño estructural de entornos de información compartida o práctica de decidir cómo organizar las partes de algo para que sea comprensible (IA Institute, 2019).	
Consistencia de la imagen institucional (Diseño gráfico y URL)	Lograr proyectar la imagen de la institución de manera correcta y adecuada (Gobierno de Chile, 2008). Estética del sitio web, que determina su atractivo visual” (UXPA, 2014). Es importante mantener conectores visuales que vinculen e identifiquen a las instituciones con el Estado, como tipografías, colores y algunas definiciones gráficas. Debemos asegurar un lenguaje visual que cumpla con normas mínimas y de carácter universal de acuerdo al contexto de nuestro país, velando por un	

	<p>mensaje y contenido claro y fácil de identificar (División de Gobierno Digital, 2019).</p> <p>Los colores de marca deben ser utilizados en momentos clave y de manera consistente, con el objetivo de que el usuario asocie esos colores con acciones e información específicas. (Dirección Digital UC, 2020).</p> <p>El usuario que ingrese al sitio web entienda a quién pertenece el sitio web de un solo vistazo y no tenga que estar adivinando si ha llegado al lugar que deseaba visitar (Gobierno de Chile, 2008).</p>	
Interacción (respuesta del sistema)	<p>El foco central de una interfaz es permitir que el usuario que llega como visitante logre los objetivos que lo trajeron al sitio web y que éste le facilite el acceso a los contenidos que están incorporados a través de sus pantallas. Se entiende por “áreas de interacción” a las zonas en la que se ofrece realización de acciones por parte de los usuarios del sitio web, a través de las cuales pueden utilizar los servicios de la institución que pone en marcha el espacio digital. La interacción, en este sentido, va desde acciones menores que pueden ser enlaces para mayor información o suscripción a servicios informativos periódicos, hasta la realización de trámites complejos como la obtención de certificados o el pago de obligaciones (Gobierno de Chile, 2008).</p>	
Participación y socialización (participación ciudadana)	<p>A través de la participación en diferentes instancias, la ciudadanía expresa sus preferencias e intereses y ejerce presión sobre las autoridades. La participación activa de la ciudadanía permite controlar a las autoridades, así como también permite incidir en el proceso de toma de decisiones (Schlozman et al, 2012).</p> <p>La participación ciudadana institucionalizada genera círculos virtuosos; genera hábitos de participación, construye ciudadanía democrática y promueve formas pacíficas de resolución de conflictos. Del mismo modo, los mecanismos de participación pueden aumentar la efectividad en la solución de problemas locales y pueden aumentar la equidad en el acceso a la política pública y en sus resultados (Fung y Wright, 2001).</p>	
Promoción y marketing (SEO)	<p>Estrategias de posicionamiento como los anuncios en línea, las ofertas especiales, los correos directos y los beneficios para miembros (Abdallah & Jaleel, 2015).</p> <p>La optimización en buscadores (SEO) es el proceso de mejorar un sitio para que los buscadores puedan comprenderlo mejor. La optimización en buscadores, o SEO, es el proceso de aumentar la visibilidad de las páginas de sitios en los buscadores para atraer más tráfico relevante (Google, 2021).</p>	
Asistencia y soporte (atención al ciudadano)	<p>Ante la frecuencia y gravedad de errores se plantea el apoyo que se le entrega a los usuarios para apoyarlos cuando deban enfrentar los errores que cometen al usar el sistema (Gobierno de Chile, 2008).</p>	
Aspectos legales	<p>Respeto a las convenciones y las legislaciones en materias como la transparencia, la privacidad, el derecho de autor y de propiedad intelectual, o los contenidos sensibles (Morales-Vargas et al., 2023)</p>	
Transparencia	<p>En el Instructivo Presidencial N° 008 - 2006 sobre Transparencia Activa se define transparencia activa como “la publicidad de la información por parte de los organismos públicos, de propia iniciativa y sin necesidad de requerimiento alguno (Gobierno de Chile, 2008).</p> <p>Contenidos o funciones disponibles en la web que permiten a los usuarios conocer diversos aspectos normativos o institucionales del municipio. La Ley de Transparencia Municipal establece que cada municipalidad debe tener habilitado un sitio, o parte de su sitio web, donde cualquier persona puede ejercer el derecho</p>	

	a solicitar y recibir información que se encuentre en la corporación: Información del consejo municipal; Rendición de cuentas en línea (Lara Galleguillos, 2019). El principio de transparencia consiste en la accesibilidad, por todos, de toda la información relativa a las actividades de la Administración Pública (Dipartimento per la Trasformazione Digitale & AGID, 2017).	
--	---	--

SERVICIOS DIGITALES

Factor de calidad	Definición	Estándar
Interoperabilidad	Capacidad de los sistemas para proporcionar servicios y aceptar servicios de otros sistemas y utilizar los servicios así intercambiados para permitirles operar juntos de manera efectiva (ISO, s. f.-b).	ISO
Proactividad	Mide la capacidad de los gobiernos para anticipar las necesidades de los usuarios y proveedores de servicios para prestar servicios gubernamentales de manera proactiva (OECD, 2024)	OCDE
Mejora continua	Ciclo continuo de programas de mejora de procesos para fortalecer y mejorar los procesos que respaldan el negocio e incluir uno o varios proyectos o iniciativas de mejora, que pueden implementarse en serie o en paralelo (ISO, s. f.).	ISO
Habilitación usuaria	Nivel de conocimiento sobre las funciones básicas de la institución (Secretaría de la Modernización, 2023). La habilitación usuaria es el proceso de dotar a los usuarios con los conocimientos y destrezas requeridos para utilizar una tecnología particular de forma eficiente y segura. Este proceso abarca la instrucción en el manejo de software específico. La habilitación usuaria tiene que ver con tres factores: el acceso digital de los usuarios, las habilidades digitales y la motivación y confianza de las personas usuarias de la tecnología a utilizar (ACNexo, 2022)	
Estabilidad	Condición física de las instalaciones y estabilidad de página web utilizadas para la realización de trámites o servicios de una institución pública (Secretaría de la Modernización, 2023).	
Actualización de las bases de datos	Recopilación y almacenamiento electrónico de datos que se realiza de forma sistemática y sincrónica que permita que la información sea consistente en todos los sistemas del Estado (definición propia).	
Acceso a las plataformas	En lo que se refiere al acceso a las tecnologías, como dispositivos móviles, computadores e Internet, es la población con discapacidad sensorial (visual, auditiva) la que más barreras encuentra, a lo que se suman las personas mayores, que adquieren alguna de estas discapacidades con el avance de la edad. Por tanto, para este grupo, las recomendaciones del W3C han sido claves y con su incorporación en el desarrollo de plataformas digitales, la interacción con ellas ya no representaría un problema, aportando además a la disminución de la brecha digital (SENADIS, 2016).	
Facilidad de acceso (independencia tecnológica)	La independencia tecnológica es la condición de los sistemas que si bien importan recursos externos, en caso de fuerza mayor podrían prescindir de ellos sin afectar su estructura propia (Carvajal, 2024).	
Oportunidad (momento adecuado de una respuesta)	Es la capacidad exhibida por la institución pública de atender y dar respuesta a un trámite o servicio solicitado por una persona usuaria, en un plazo razonable (Secretaría de la Modernización, 2023).	

Rapidez de respuesta	Se le conoce como velocidad de respuesta al tiempo que existe desde que la empresa recibió una nueva solicitud de información, hasta que el prospecto recibió una cotización con los datos que solicitó (Gobierno de Chile, 2008) .	
Retroalimentación de estado del proceso	El diseño siempre debe mantener a los usuarios informados sobre lo que está sucediendo, a través de comentarios adecuados dentro de un período de tiempo razonable. Cuando los usuarios conocen el estado actual del sistema, conocen el resultado de sus interacciones anteriores y determinan los próximos pasos. Las interacciones predecibles crean confianza tanto en el producto como en la marca (Nielsen, 2020)	
Resolutividad	Es la capacidad exhibida por la institución pública de dar respuesta y atender las necesidades de la persona usuaria de forma completa (Secretaría de la Modernización, 2023).	
Alfabetización digital de los usuarios	La alfabetización digital es la capacidad de un individuo para encontrar, evaluar y comunicar información mediante la mecanografía o plataformas de medios digitales. Es una combinación de habilidades técnicas y cognitivas en el uso de tecnologías de la información y la comunicación para crear, evaluar y compartir información (ALA, 2019).	

DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES

Sobre la base de todos los hallazgos identificados en las fases anteriores del levantamiento de información, *benchmarks*, entrevistas y otras fuentes relevantes, se realiza una propuesta de estándares de calidad de sitios web (Morales-Vargas et al., 2020) y servicios digitales. Estos están agrupados por dimensiones y alineados en conseguir mejorar las diferentes dimensiones que afectan la satisfacción de las personas usuarias.

Para ello, se aplicó el **método de análisis experto** (Codina & Pedraza-Jiménez, 2016) que concreta los factores de calidad web identificados en un conjunto de dimensiones, parámetros e indicadores y los hace operativos mediante fichas sistemáticas que incluyen una definición del indicador, preguntas de chequeo que ayuden al examen y, eventualmente, ejemplos reales de buenas prácticas o una escala de puntuación.

Por tanto, estos estándares contemplaran, al menos, una definición, una propuesta de agrupación por principios o dimensiones, una definición de indicadores de los estándares, criterios de cumplimiento del estándar y una priorización relativa de acuerdo con el impacto en la satisfacción.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN LEVANTADA

La primera tarea consistió en un **análisis exhaustivo** de toda la información recabada en el informe N°1 de diagnóstico y una sistematización **más de 500 factores de calidad web** mencionados, los que fueron levantados sobre la base de las siguientes metodologías:

- **Revisión sistematizada de literatura:**
 - Documentación aportada por SGD: 12 textos OCDE, Agenda de Modernización, Medición de la Satisfacción Usuaría (MESU) (2023), guías, pautas y otros documentos.
 - Marco normativo: Decreto 1, 2015 y normativa de ciberseguridad, entre otros.
 - Bibliografía académica: 10 artículos científicos sobre calidad web gubernamental.
 - Perfiles de personas usuarias: Arquetipos de ChileAtiende.
- **Análisis de referentes (*benchmark*):**
 - Estándares internacionales: W3C, ISO y OCDE.
 - Heurísticas generales: modelos como principios de usabilidad de Nielsen y otros.
 - Instrumentos de evaluación de Chile: Guías Web 1.0 y 2.0, más tres experiencias previas.
 - Experiencias de otros países: Reino Unido, EE. UU., Singapur, Italia, Francia, Australia, Canadá, Uruguay y Unión Europea.
 - Kits de diseño
- **Entrevistas a actores relevantes:**
 - Secretaría de Gobierno Digital
 - Secretaría de Modernización del Estado
 - Laboratorio de Gobierno
 - Subsecretaría de Telecomunicaciones
 - Prof. Alejandro Barros, U. de Chile

- **Grupos focales (mesas de trabajo)**

- Secretaría de Gobierno Digital
- Diseño de Servicios: IPS ChileAtiende, SII, Fonasa
- Consejo Consultivo de Atención Ciudadana: 3 *focus group* presenciales con más de 30 representantes de organismos con atención al público
- Servicio Nacional de la Discapacidad

CONCEPTUALIZACIÓN

La siguiente etapa implicó una **revisión** de los factores de calidad web recogidos, **eliminación de duplicados** y aplicando una necesaria **unificación de conceptos**, dado que los autores utilizan términos diferentes para designar a los rasgos distintivos de una propiedad evaluable de un sitio web.

Tras determinar el significado de cada palabra y comparar su grado de utilización en las publicaciones más citadas, se siguió el esquema de relaciones y jerarquías propuesto por Morales-Vargas (2021) para clasificarlos. El autor sugiere usar indistintamente **factor o característica** para referirse de manera genérica a una condición susceptible de ser evaluada en un sitio web. Por su parte, cuando estas se presenten en forma jerarquizadas, de la más general a la más específica, se privilegiará la utilización de los términos **enfoque, dimensión, parámetro, indicador** y métrica. Este último se aplica únicamente a indicadores numéricos. Por tanto, aunque no son incorrectos, en este documento evitamos los conceptos de propiedad, variable o criterio –de significado más amplio–, en busca de una terminología compartida.

Propuesta de unificación y jerarquización de términos sobre calidad web	
Uso	Término
Genérico	Factor o característica
Jerarquizado	Enfoque > Dimensión > Parámetro > Indicador o métrica

Así, cada término sobre calidad web responde a estas definiciones:

Factor	Atributo de calidad de nivel superior. Describen la visión externa del software, como es visto por los usuarios (ISO, s. f.-a). Término que se utilizará como el conjunto de criterios relevantes (Chiou et al., 2010).
Dimensión	Conjunto de elementos relacionados explícitamente con una característica de calidad (ISO, s. f.-a)
Parámetro	Especificación de una variable que se puede cambiar, pasar o devolver. Un parámetro puede incluir nombre, tipo y dirección. Los parámetros se utilizan para operaciones, mensajes y eventos (ISO, s. f.-a). Constituyen la dimensión de un sitio web sobre la que deseamos hacer algún tipo de análisis (Codina & Pedraza-Jiménez, 2016). Responden a la pregunta sobre qué queremos estudiar y son el marco que garantiza la coherencia de un estudio. Deben ser operacionalizados mediante preguntas de chequeo que después se convierten en indicadores (Codina et al., 2014).

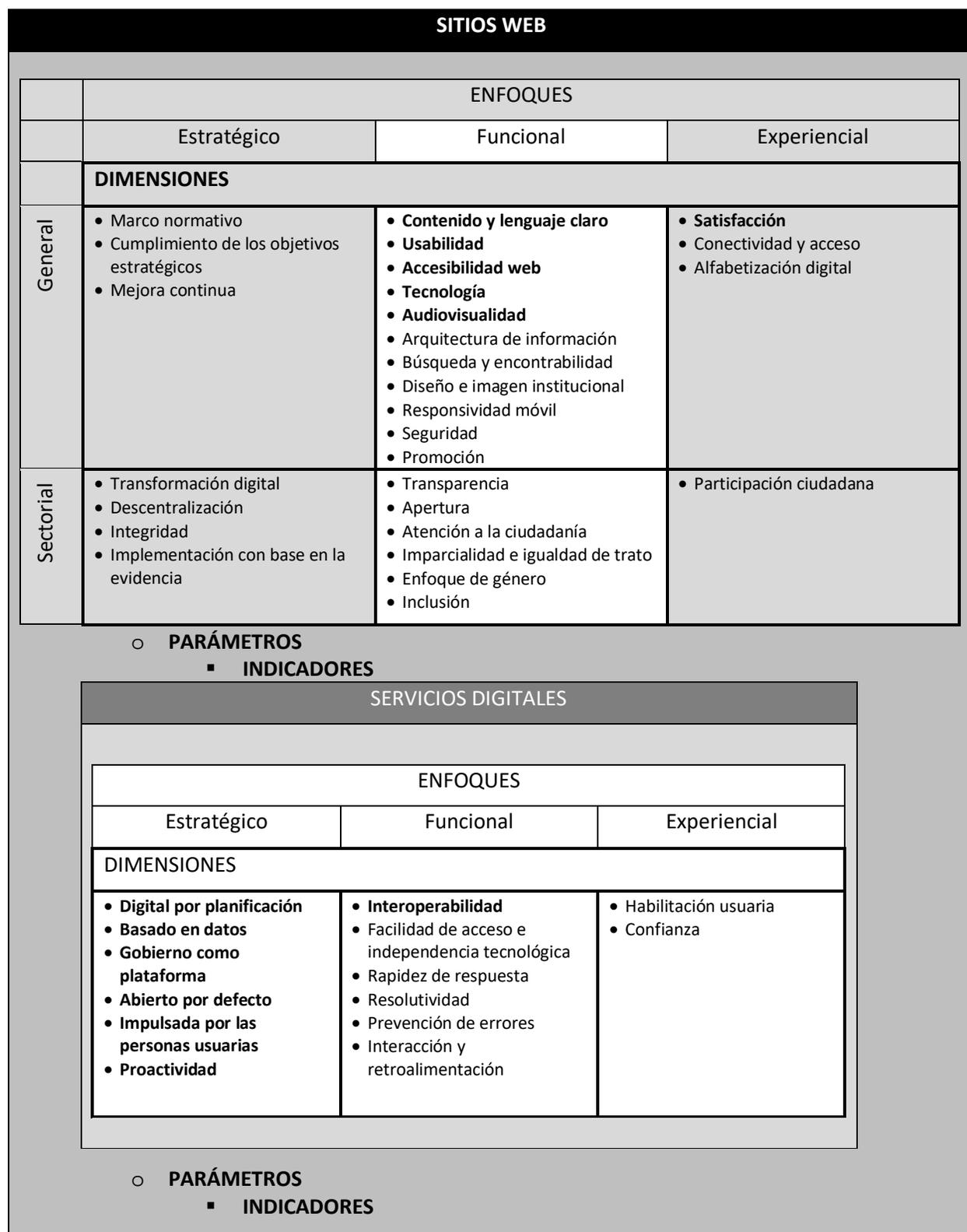
Indicador	<p>Medida que proporciona una estimación o evaluación de atributos específicos derivados de un modelo con respecto a las necesidades de información definidas (ISO, s. f.-a).</p> <p>Elementos de análisis y de toma de decisión que facilitan la recogida de datos sobre la instanciación y la calidad de un parámetro. Vía para operacionalizar los parámetros (Codina & Pedraza-Jiménez, 2016).</p>
------------------	--

De igual modo, las dimensiones se agruparon en **3 grandes enfoques**:

Estratégico	<p>Focalizado en el cumplimiento de los objetivos del propietario del sitio, a través de métricas de rendimiento, visibilidad y posicionamiento, entre otras (Kaur & Gupta, 2014; Sanabre et al., 2020). Su verificación no se realiza directamente en el sitio, sino evaluando su impacto en la web, bien sea en comparación a la competencia o calculando el retorno de la inversión, por citar dos ejemplos significativos. Su medición suele apoyarse en métodos indirectos, como la analítica web o la <i>webmetría</i>, y herramientas de análisis de tráfico, enlaces entrantes, monitoreo SEO, índices de visibilidad, presencia en redes sociales, e inteligencia competitiva, por nombrar algunas. Para ponderarlas de manera óptima se recomienda expresar los objetivos estratégicos del propietario del sitio en KPIs o indicadores clave de rendimiento (Kaushik, 2010).</p>
Funcional	<p>Basado en la inspección de características intrínsecas del sitio web, como el contenido, la arquitectura de información o el diseño visual; así como de aspectos técnicos y de funcionamiento, ligados a la tecnología y seguridad (ISO, 2008; Leung et al., 2016). Si bien todos los enfoques son abordados por profesionales especialistas, es en este donde la técnica del análisis experto tiene mayor protagonismo, aplicada mediante instrumentos como la evaluación heurística (Hvannberg et al., 2007), las listas de chequeo, y otros procesos de examen manual. O puede apoyarse también en herramientas automatizadas, como software de inspección, validadores en línea o rutinas de programación basadas en inteligencia artificial.</p>
Experiencial	<p>Centrado en la experiencia y percepciones de los usuarios. Su medición no se realiza necesariamente en el mismo sitio, sino que se evalúa a través de la valoración que de este tienen los usuarios, informantes clave e incluso de otros expertos. Este tipo de investigación se centra en las preferencias, emociones y respuestas físicas y psicológicas del usuario que ocurren antes, durante y después del uso del sitio web, en lugar de la efectividad y eficiencia observadas (Bevan et al., 2015). En la recolección de esas respuestas predominan los métodos participativos y, en especial, los estudios de usuarios, con técnicas como la observación, el cuestionario y el análisis de tareas (Matera et al., 2006).</p>

Sobre la base de estas definiciones, se propone el siguiente esquema con el conjunto de dimensiones de calidad web, agrupadas tanto por enfoques como por sectores, donde el **general** aplica a cualquier sitio web y el **sectorial** a aspectos propios del ámbito gubernamental. En concreto, se presentan **28 dimensiones para sitios web** (Camus, 2018) y, adicionalmente, **14 exclusivas para servicios digitales** (Krug, 2014), puesto que, por ser un subconjunto, a estos últimos también les aplican todas las de los primeros.

ESQUEMA DE FACTORES DE CALIDAD WEB Y SERVICIOS DIGITALES GUBERNAMENTALES



* en negrita las dimensiones que corresponden a estándares OECD, W3C o ISO

DEFINICIONES POR DIMENSIÓN

Presentado el esquema de agrupación de dimensiones por enfoques, a continuación, se entregan **definiciones formales** para cada una, comenzando por el **enfoque funcional**, dado que será el que efectivamente se mida como parte del alcance de esta consultoría. Los otros, el estratégico y el experiencial, no son verificables directamente en el sitio web, por tanto, requieren de otro tipo de métodos que contemplen la consulta a los responsables de la institución y a sus personas usuarias, respectivamente.

SITIOS WEB

ENFOQUE FUNCIONAL

Dimensión	Definición
Contenido y lenguaje claro	Conjunto de objetos interactivos o no interactivos presentes en un sitio web que contienen información representada por texto, imagen, video, sonido u otros tipos de medios. Deben utilizar un lenguaje comprensible para la ciudadanía, además de cumplir con criterios de relevancia, actualización, precisión, fiabilidad y legibilidad, entre otros.
Usabilidad	Medida en que las personas usuarias pueden utilizar un sitio web para lograr determinados objetivos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado.
Accesibilidad web	Especial cuidado en que los sitios web, herramientas y tecnologías estén diseñados para que todos y todas puedan acceder, poniendo el foco principalmente en las personas con discapacidad para que puedan percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir con la web.
Tecnología	Conjunto de herramientas y estándares para la creación y funcionamiento de productos digitales. Se debe priorizar herramientas y tecnologías que faciliten crear un servicio de alta calidad de forma rentable y que permitan minimizar el costo de cambiar de dirección en el futuro.
Audiovisualidad	Presencia de información no solo mediante textos, sino también mediante video, animación, sonido u otros tipos de medios. Este formato no es un reemplazo, sino un complemento para enriquecer y hacer más entendible el contenido.
Arquitectura de información	Práctica de decidir cómo organizar y rotular de forma lógica el contenido y la navegación de un producto digital para que sea comprensible y que el usuario localice fácilmente lo que busca.
Búsqueda y encontrabilidad	Capacidad de los contenidos para ser fácilmente encontrados por quienes los necesitan: implica que el sitio no solo debe contar con una navegación visible y completa, sino también debe estar complementado por un buscador interno que sea efectivo para acceder al contenido que no se encuentra a simple vista.
Diseño e imagen institucional	Elementos visuales y gráficos de apoyo para comunicar mensajes de forma efectiva que permitan proyectar la imagen de cada institución y el gobierno. Es importante

	mantener conectores visuales que vinculen e identifiquen a las instituciones, como tipografías, colores y algunas definiciones gráficas.
Responsividad móvil	Cualidad de un sitio web para responder y adecuarse a todos los dispositivos y tamaños de pantalla, sin perder calidad ni información esencial. Esta condición se basa en el principio “ <i>mobile first</i> ”, en que se diseña y desarrolla primero para los teléfonos celulares, dada su alta penetración en la población.
Seguridad	Aplicación de estándares de desarrollo, compatibilidad y seguimiento de las principales directrices de las normas internacionales y nacionales sobre seguridad informática en desarrollo e implementación de sitios web. Esto cautela la protección adecuada de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información del sistema, así como de los datos institucionales y de las personas ciudadanas que se encuentren en dichos sitios web o sean accesibles a través de estos.
Promoción	Acciones concretas para incrementar la visibilidad de los sitios web –como el marketing digital, la difusión en redes sociales, la publicidad, la suscripción vía correo electrónico o la optimización para el posicionamiento en buscadores–, de manera tal de acercar el contenido a las personas usuarias.
Transparencia	Información pública que los organismos del Estado deben tener de manera visible, actualizada y destacada respecto al funcionamiento administrativo y financiero de la institución; el canal de consulta o solicitud de información pública; la Declaración de patrimonio e intereses de sus autoridades y funcionarios para transparentar las relaciones económicas que pudiesen afectar su imparcialidad en la toma de decisiones; la información sobre las reuniones de sus autoridades con agentes gestores de intereses remunerados (lobistas); y aquellas informaciones que por iniciativa propia del organismo sean publicadas en el espíritu de la probidad.
Apertura	Disposición de la información de manera abierta, accesible al público y con lenguaje claro, para que las personas puedan entender de mejor forma el quehacer y puedan –sin requerimientos de registro, suscripción o pago– acceder o descargar los datos, tablas y documentos con información relevante de la institución.
Atención a la ciudadanía	Recursos y documentación que ayuden a las personas usuarias a responder sus consultas y necesidades que surjan al utilizar un sitio web. Es recomendable contar con múltiples canales de comunicación para satisfacer las necesidades de soporte.
Imparcialidad e igualdad de trato	Disposición a entregar la mejor experiencia de usuario a todas las personas, independiente de sus habilidades, identidad, antecedentes o situación en la que se encuentren.
Enfoque de género	Incorporación de la perspectiva de género en un sitio web, a través de acciones como el uso de lenguaje inclusivo y la proporcionalidad de representación en contenidos o materiales audiovisuales, para evitar reproducir desigualdades e inequidades.
Inclusión	Incorporación de un enfoque que responda positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, creando soluciones para que todas las personas o grupos sociales puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para acceder a un sitio web, independientemente de sus características, habilidades y origen.

ENFOQUE ESTRATÉGICO

Dimensión	Definición
Marco normativo	Respeto a las convenciones y las legislaciones que rigen el funcionamiento de los sitios web y la publicación de sus contenidos en materias como la transparencia, la privacidad, el derecho de autor, propiedad intelectual, contenidos sensibles y otros aspectos legales.
Cumplimiento de los objetivos estratégicos	Medida en que los sitios web están al servicio de alcanzar los objetivos estratégicos y la misión institucional de la institución, en el cumplimiento de la Agenda de Modernización del Estado. Se utilizan indicadores de rendimiento y efectividad para evaluar el logro de estos objetivos.
Mejora continua	Proceso analítico para identificar, revisar y ajustar procesos con el fin de reducir errores de manera constante. La idea es mejorar los productos, servicios y procesos, promoviendo una actitud de mejora constante. Implica la identificación y análisis meticuloso de cada paso, utilizando herramientas como acciones correctivas, preventivas y la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias.
Transformación digital	Iniciativas asociadas al sitio web en el desafío urgente de adaptación del Estado a una nueva era digital. Lineamientos claros y compartidos en áreas como ciberseguridad, política de datos, inversiones tecnológicas, entre otras, con el objetivo de impulsar una adaptación efectiva a los avances tecnológicos que se mueven a una velocidad nunca antes vista.
Descentralización	Capacidad del sitio web para facilitar el fortalecimiento de las capacidades de gestión social de cada territorio a través de iniciativas de modernización, bajo la lógica de facilitar la organización de la administración del Estado en un proceso de transferencia de competencias y recursos, desde el gobierno central a los gobiernos regionales, como también a los municipios, dando autonomía en la toma de decisiones.
Integridad	Valores éticos, principios y normas para resguardar el interés público de las instituciones públicas, que deben reflejarse en su sitio web, y que promuevan la existencia de un servicio civil neutral incorporando mecanismos de rendición de cuentas en todos los niveles.
Implementación con base en la evidencia	Procesos de aprendizaje iterativos que permitan distinguir aquello que genera valor para las personas de lo que no, sobre la base de evidencia. Para lograr evidencia se requiere la capacidad del Estado de generar datos entre instituciones públicas, con el fin de coordinar y avanzar en las políticas de corto, mediano y largo plazo, utilizando la información disponible y evaluando oportunamente los resultados e impacto de las nuevas políticas públicas que se deseen implementar.

ENFOQUE EXPERIENCIAL

Dimensión	Definición
Satisfacción usuaria	Experiencia de las personas usuarias basadas en sus percepciones y respuestas como resultado del uso o uso anticipado de un producto, sistema o servicio.
Conectividad y acceso	Grado en que la ciudadanía y las herramientas automáticas pueden acceder a la información de los sitios web. Está mediada por la capacidad de los dispositivos y sistemas para conectarse entre sí y compartir información de manera efectiva.
Alfabetización digital	Capacidad de una persona usuaria para encontrar, evaluar y comunicar información mediante las plataformas digitales. Es una combinación de habilidades técnicas y cognitivas en el uso de tecnologías de la información y la comunicación para crear, evaluar y compartir información.
Participación ciudadana	Espacio participativo y deliberativo en el sitio web, donde se generen círculos virtuosos y hábitos de socialización, destinado a fomentar una ciudadanía democrática que promueva formas pacíficas de resolución de conflictos y, por ende, ayude a aumentar la efectividad en la solución de los problemas locales y la equidad en el acceso a las políticas públicas y sus resultados.

SERVICIOS DIGITALES**ENFOQUE FUNCIONAL**

Dimensión	Definición
Interoperabilidad	Capacidad de los sistemas y aplicaciones para intercambiar datos de manera segura y automática, lo que se traduce en una mejor experiencia de usuario gracias a que no es necesario completar datos de forma manual cuando se pueden obtener de una base de datos compartida.
Facilidad de acceso e independencia tecnológica	Condición del servicio digital que permite a las personas usuarias acceder a la información expedita y oportuna, independiente de la calidad o tipo de dispositivo a través del que se está conectando.
Rapidez de respuesta	Capacidad del servicio digital para entregar una experiencia usuaria rápida y con una navegación fluida, sobre todo en los trámites. También considera los tiempos de la institución para dar respuestas a las solicitudes en plazos breves y acotados.
Resolutividad	Capacidad exhibida por el servicio digital para dar respuesta y atender las necesidades de las personas usuarias de forma completa.
Prevención de errores	Eliminación de las condiciones de la interfaz del servicio digital que propendan a generar a errores en las personas usuarias.
Interacción y retroalimentación	Comunicación entre la persona usuaria y las distintas interfaces que provee la plataforma para acceder a una información o servicio. Retroalimentación hace referencia a que la interfaz de usuario proporcione información sobre el estado del proceso en tiempo real para que la persona usuaria pueda tomar decisiones.

ENFOQUE ESTRATÉGICO

Dimensión	Definición
Digital por planificación	Diseño de políticas gubernamentales digitales para permitir que el sector público utilice herramientas y datos digitales de manera coherente al formular políticas o transformar los servicios públicos.
Basado en datos	Avances del gobierno en el desarrollo de la gobernanza y facilitadores necesarios para el acceso, el intercambio y la reutilización de datos en todo el sector público.
Gobierno como plataforma	Despliegue de componentes básicos comunes como directrices, herramientas, datos, identidad digital y software para equipar a los equipos con el objetivo de avanzar en una transformación coherente de los procesos y servicios gubernamentales en todo el sector público.
Abierto por defecto	Apertura más allá de la publicación de datos abiertos, incluyendo esfuerzos para fomentar el uso de tecnologías y datos para comunicarse e interactuar con diferentes actores.
Impulsada por las personas usuarias	Capacidad de los gobiernos para colocar las necesidades de las personas usuarias en el centro del diseño y prestación de políticas y servicios públicos.
Proactividad	Capacidad de los gobiernos para anticipar las necesidades de los usuarios y proveedores de servicios para prestar servicios gubernamentales de manera proactiva.

ENFOQUE EXPERIENCIAL

Dimensión	Definición
Habilitación usuaria	Facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite, y lo útil que ésta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios.
Confianza	Garantía de que el sitio web o servicio digital es útil, sencillo, inclusivo, transparente, seguro y estable y, por ende, genera confianza en las personas usuarias.

CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO

Los criterios de cumplimiento de cada indicador se expresan a través de preguntas de chequeo, cuya verificación –en el caso de las dimensiones del enfoque funcional– debe realizar el evaluador al inspeccionar directamente el sitio web o servicio digital. De esta manera, se puede constatar la presencia o ausencia de algún elemento, característica o funcionalidad, así como ayudar a evaluar el grado de cumplimiento de un indicador a través de los ejemplos entregados. Estas preguntas están ordenadas de lo general a lo particular, de manera tal que su cumplimiento puede ser parcial o total. Para ello, se propone la siguiente escala de puntuación:

Grado de cumplimiento	Puntaje
Ninguna respuesta afirmativa	0
Solo una respuesta afirmativa	1
Algunas respuestas afirmativas	2
Todas las preguntas afirmativas	3

Cabe señalar que los indicadores dicotómicos, los que solo tienen una pregunta de chequeo, se evalúan con 0 ó 1. Por otra parte, cada indicador considera un nivel que permite priorizar la aplicación de mejoras en el sitio de forma progresiva, según un criterio de urgencia y relevancia:

Nivel	Descripción
Imprescindible	Características mínimas exigibles a un sitio web o servicio digital gubernamental, además de indicadores de cumplimiento obligatorio por el marco legal vigente.
Esperable	Condición natural de todo sitio web o servicio digital centrado en las personas usuarias y que aplique criterios de calidad.
Deseable	Presencia que aporta un valor agregado y un avance hacia la excelencia.

PRIORIZACIÓN RELATIVA

Finalmente, se propone un porcentaje de ponderación para cada dimensión del enfoque funcional, considerando el impacto de su cumplimiento de la experiencia de las personas usuarias de los sitios web y servicios digitales.

Dimensión	Porcentaje
Sitios web	100%
Contenido y lenguaje claro	15%
Usabilidad	15%
Accesibilidad web	10%
Arquitectura de información	10%
Búsqueda y encontrabilidad	8%
Responsividad móvil	7%
Atención a la ciudadanía	5%
Diseño e imagen institucional	5%
Seguridad	5%
Tecnología	5%
Audiovisualidad	3%
Apertura	2%
Enfoque de género	2%
Imparcialidad e igualdad de trato	2%
Inclusión	2%
Promoción	2%
Transparencia	2%
Servicios digitales	100%
Prevención de errores	30%
Interoperabilidad	20%
Resolutividad	20%
Facilidad de acceso e independencia tecnológica	10%
Interacción y retroalimentación	10%
Rapidez de respuesta	10%

REFINAMIENTO Y VALIDACIÓN

La primera etapa contempló la recepción, el análisis y la debida respuesta a las observaciones por parte de la SGD y otros órganos gubernamentales a la propuesta de definición de estándares de calidad, tanto de manera general como específica con respecto a la pertinencia de las dimensiones, como a la redacción de los indicadores.

RETROALIMENTACIÓN GENERAL

SGD sistematizó y consolidó en un documento una serie de observaciones generales, cuyo análisis se presenta a continuación:

Observación	Respuesta
En general, ¿el método específico de levantamiento no es parte del trabajo o viene más adelante? Me preocupa el cómo se va a evidenciar el cumplimiento de los descriptores/respuesta a preguntas. En principio advierto cierta complejidad, pero puede que esté resuelto.	Cada indicador presenta una o varias preguntas de chequeo cuyo cumplimiento se comprueba en el sitio web, las que son apoyadas con ejemplos específicos y procedimientos de verificación, incluso algunas herramientas técnicas externas.
¿Es necesario medir/evaluar aspecto de diseño seguro o temas más técnicos de desarrollo? Lo digo porque parece asuntos vinculados, pero de otra naturaleza lo cual puede dificultar la evaluación. Es probable que se explique por algo que no entiendo.	Si bien existen normativas específicas sobre ciberseguridad y desarrollo de sistemas, estos tienen implicancias en los sitios web y de ahí la importancia que el instrumento contemple aspectos mínimos de tecnología y seguridad.
¿El contenido y modo de evaluación converge con herramientas internacionales que faciliten una comparabilidad? Yo supongo que existen esas herramientas y nos pueden ayudar a saber si cierto puntaje es bajo, alto, adecuado.	En la etapa de levantamiento de información no se detectó un instrumento de uso común para la evaluación de sitios web por parte de diferentes países. Si bien los estándares de calidad definidos están respaldados por la experiencia internacional, este instrumento no tiene por objetivo establecer comparaciones de ese tipo, sin perjuicio que luego pueda darse ese uso. Sí permite, en cambio, la comparación entre los diferentes OAEs del país.
Sobre la escala de evaluación, el valor para "algunas respuestas positivas" (o algo así) ¿no será muy amplio sobre todo cuando hay muchas preguntas?	Se modificó la escala y se establecieron porcentajes de cumplimiento según el número de preguntas de cada indicador.
La última, se usa en una columna (¿segunda?) La expresión "indicador", puede ser un concepto estándar en este dominio, pero en general se usa para descripciones matemáticas que miden algo que no es el caso en este informe por lo que vi. ¿No nos traerá problemas en el lenguaje estándar en administración pública?	En efecto, en el campo de la calidad web el concepto de indicador es de uso extendido y alude a la unidad mínima de evaluación. En cambio, a los indicadores numéricos se les denomina métrica.
Se utilizan indistintamente los conceptos de sitio web, servicios digitales, sistema, plataforma y trámite, aspecto que puede confundir a quien aplique el instrumento.	Se genera un breve glosario para precisar las definiciones y alcances de cada término en el contexto del instrumento.

<p>En algunas preguntas de chequeo se menciona el uso de herramientas automatizadas (por ejemplo, en la dimensión Tecnológica se menciona W3C Check), quizás se podría distinguir entre aquellos indicadores que requieren herramientas de esta naturaleza de aquellos que no.</p>	<p>Las preguntas de chequeo que cuentan con el apoyo de una herramienta externa se pueden identificar a través del enlace a la misma. No se prevé más distinciones que aquella, en aras de la simplicidad.</p>
<p>En algunos indicadores no queda del todo claro el parámetro de referencia, por ejemplo, cuando se habla de tiempos "más holgados en las sesiones", o "se recupera rápidamente de fallos e interrupciones", sin establecer qué se entenderá como óptimo. Imagino que las instituciones pueden diferir en torno a la aplicación práctica de estos conceptos.</p>	<p>Se precisan los términos ambiguos y se establecen rangos o umbrales de referencia, para facilitar una mejor comprensión, verificación y evaluación.</p>
<p>Quizás esté cubierto en las siguientes entregas, sin embargo, puede ser necesario definir conceptos no tan intuitivos o comunes para las instituciones, como Licencias Creative Common, Fuente Oficial, menú de miga, etc. ¿Será posible incorporar ejemplos de los conceptos más complejos?</p>	<p>Se añaden definiciones a todos los conceptos técnicos o específicos en la misma redacción del indicador, así como se incorpora una mayor cantidad de ejemplos que faciliten la comprensión.</p>
<p>Parece un número muy alto de indicadores, lo que juega en contra de la parsimonia y manejabilidad de un sistema de indicadores. Recomendaría priorizar por los imprescindibles.</p>	<p>En efecto, es un instrumento vasto y extenso que busca una evaluación exhaustiva de los sitios web, al menos una vez al año, para impulsar su mejora continua. Se refuerza la idea que se recomienda priorizar por los del nivel Imprescindible.</p>
<p>El planteamiento de los indicadores propuestos refiere más a un criterio de evaluación, que requiere definir indicadores concretos y medibles.</p>	<p>Se mejora la redacción de muchas preguntas de chequeo para hacerlas más concretas y medibles en el sitio. Se eliminan las que no.</p>
<p>Las preguntas de chequeo presentan algunas características que deben ser revisadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Las preguntas de chequeo remiten a diferentes aspectos y no entregan una respuesta que permita determinar si se cumple o no. Se recomienda definir con mayor precisión criterios que permitan arribar a un parámetro: Por ejemplo, en lugar de "¿Los contenidos audiovisuales cuentan con interpretación en lengua de señas chilena?" señalar algo como "¿Al menos un 40% de los contenidos audiovisuales cuentan con interpretación en lengua de señas chilena?" ○ Las preguntas de chequeo pueden tener diferentes respuestas según diferentes secciones de un sitio web, por lo que se requiere ponderar entre preguntas o asignar métricas a las preguntas para arribar a un dato único por indicador. ○ Algunos indicadores tienen múltiples preguntas de chequeo y otros son más concisos. Creo que se debiera avanzar a homologar a los más concisos. 	<p>Se recoge la sugerencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando procede, se aplican rangos de cumplimiento o umbrales. ○ También se determina una muestra mínima de páginas del sitio web a evaluar y, en los casos que procede, se indica expresamente dónde debe observarse. ○ En la medida de lo posible, se intenta reducir el número de preguntas de chequeo.

En la dimensión de "Accesibilidad web", los diferentes indicadores, debieran hacer alusión al Home, así como a los formularios y páginas secundarias de un sitio web.	Se aplican tanto a la portada de manera prioritaria y, si procede, se extiende a otras páginas de la muestra, como los formularios.
Asimismo, sería importante agregar un indicador que indique que los documentos que se descarguen, cumplan también criterios de accesibilidad editorial (al menos legibles para lectores de pantalla, con alternativas textuales, tamaño de letra, tipografía, contraste y lenguaje claro; por lo que pueden ser en PDF con Accesibilidad o Word).	Si bien escapa a la evaluación del sitio web, se acoge la recomendación como un indicador deseable.
La dimensión de "inclusión" no es excluyente con el de accesibilidad web". La definición de accesibilidad web hace alusión a los criterios de "inclusión también".	Si bien son conceptos parecidos, entendemos la accesibilidad web como cuidados técnicos en la confección del sitio, basados especialmente en el cumplimiento de los estándares de la W3C (Guías WCAG). Sin embargo, estos dejan fuera ciertos colectivos que merecen ser incorporados dentro de un término más amplio, como la inclusión, en que caben también las diversidades.

RETROALIMENTACIÓN ESPECÍFICA

De igual modo, los organismos consultados entregaron comentarios específicos a cada indicador por dimensión, los que fueron sistematizados por SGD y que contempla las observaciones de:

- Secretaría de Gobierno Digital
- IPS ChileAtiende
- Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis)
- Servicio de Impuestos Internos (SII)

COMITÉ DE EXPERTOS

La última instancia de retroalimentación se dio a través de una reunión especial con representantes de sitios web y servicios digitales altamente transaccionales, quienes entregaron comentarios generales y específicos sobre los estándares de calidad, la mayoría de los cuales fueron acogidos. Participaron expertos de:

- Secretaría de Gobierno Digital
- Laboratorio de Gobierno
- Servicio Nacional del Consumidor (Sernac)
- IPS ChileAtiende
- Tesorería General de la República

Además, sugirieron la incorporación de nuevos indicadores sobre aspectos específicos que no estaban considerados en la primera versión. A continuación, se menciona el aspecto y una propuesta de incorporación:

Observación	Propuesta de nuevo indicador o preguntas de chequeo
Derechos ARCO	<p>Preguntas de chequeo:</p> <p>¿Existe información sobre cómo las personas usuarias pueden ejercer los derechos ARCO sobre acceso, rectificación, cancelación o eliminación, oposición y bloqueo de datos personales, incluidos en la Ley sobre Protección de la Vida Privada?</p> <p>Por ejemplo: se menciona el procedimiento en la Política de Privacidad o se enlaza el formulario de solicitud en la sección de Transparencia.</p>
Patrones oscuros	<p>Definición: Estrategias y técnicas poco éticas que se utilizan en los sitios web, que obligan a las personas usuarias a realizar una acción que no desean, como comprar un producto o registrarse en algún servicio.</p> <p>Preguntas de chequeo:</p> <p>¿El sitio web evita mostrar señales indicando la probabilidad de que un producto o servicio se agotará pronto o no estará disponible?</p> <p>¿El sitio está libre de mensajes recurrentes y que llaman la atención, que indican la actividad de otras personas usuarias?</p> <p>¿Se evitan situaciones o servicios en los que es fácil entrar, pero de los que es difícil salir? Por ejemplo: esto suele ocurrir cuando personas usuarias se registran fácilmente en un servicio, pero cerrar una cuenta o cancelar el servicio es difícil o imposible.</p> <p>¿El sitio web evita poner dificultades para hacer comparaciones de precios de un artículo con otro, por lo que no puede tomar una decisión informada?</p> <p>¿El servicio no presenta cargos inesperados al llegar al último paso del proceso de pago? Por ejemplo: gastos de envío, impuestos, etc.</p> <p>¿Cuando finaliza su prueba gratuita con un servicio, su tarjeta de crédito o medio de pago comienza, no hace cargos sin previo aviso? Por ejemplo: membresías.</p> <p>¿El sitio prescinde de tácticas de alta presión que conducen a los consumidores a comprar una versión más cara de un producto o productos relacionados?</p> <p>¿El sitio web está libre de preguntas que parecen plantear una cosa, pero al leerlas detenidamente se revela una pregunta totalmente distinta? Por ejemplo: la persona usuaria puede ser manipulada para proporcionar una respuesta que no pretendía ofrecer (mientras completa un formulario, responde a una pregunta que la engaña para dar una respuesta no deseada).</p> <p>¿El sitio web evita testimonios de clientes o usuarios cuyo origen no está claro o no son confiables?</p> <p>¿El sitio web cautela no solicitar el correo electrónico o iniciar sesión en alguna red social con el pretexto de que se usará para un resultado deseable, pero luego se utiliza como correo <i>spam</i> a todos sus contactos?</p> <p>¿El sitio no obliga a realizar acciones forzadas a la persona usuaria para completar su compra o realizar un servicio? Por ejemplo: registrar una cuenta o suscribirse a un boletín informativo.</p> <p>¿El sitio web está libre de anuncios que se disfrazan como otro tipo de contenido o navegación, para que ingrese en ellos?</p>
Cookies	<p>Indicador: Aviso de uso de cookies</p> <p>Definición: El sitio web debe presentar aviso claro y visible que informe al usuario sobre el uso de <i>cookies</i>. El usuario debe tener la opción de aceptar o rechazar explícitamente el uso de <i>cookies</i>.</p> <p>Preguntas de chequeo: ¿Presenta el sitio web un aviso claro y visible que informe al usuario sobre el uso de <i>cookies</i>?</p>

	<p>Indicador: Consentimiento informado uso de cookies</p> <p>Definición: El sitio web debe proporcionar información clara y comprensible sobre el tipo de cookies que utiliza, sus finalidades y las opciones de control disponibles para el usuario. La información debe estar fácilmente accesible y redactada en un lenguaje sencillo.</p> <p>Preguntas de chequeo: ¿Proporciona el sitio web información clara y comprensible sobre el tipo de cookies que utiliza, sus finalidades y las opciones de control disponibles para el usuario?</p>
Botones y pasarelas de pago	<p>Definición: Plataforma que conecta una cuenta bancaria con un procesador de pagos, haciendo posible el pago por medios electrónicos en sitios web.</p> <p>Preguntas de chequeo:</p> <p>¿El sitio informa claramente a las personas usuarias que serán redirigidos a una pasarela de pago y que esta puede ser un servicio externo?</p> <p>¿Se informa expresamente que las condiciones de pago dependen del banco en que la persona tenga su cuenta? Por ejemplo: pago en cuotas a precio contado es una opción que ofrecen algunas tarjetas bancarias y, por tanto, no aplica para todas las personas usuarias.</p> <p>¿Se informan el costo total de la compra o servicio y los términos y condiciones?</p> <p>¿El proveedor de la pasarela de pago informa el proceso y los costos que incluye las devoluciones o cancelaciones, comisiones por transacción y la gestión de las reclamaciones?</p> <p>¿Existe la medida de seguridad llamada autenticación de dos factores, es decir, que requiere que el usuario proporcione dos formas de identificación para realizar la transacción? Por ejemplo: que el usuario proporcione una contraseña y un código de verificación enviado al móvil.</p> <p>¿El sitio web cuenta con certificados de seguridad SSL/TLS para conexiones seguras y cifradas entre el usuario y el servidor?</p>
Visualización de transparencia	<p>Indicador: Banner de Transparencia</p> <p>Definición: Ícono, botón o sección ubicada en portada de la institución a través de la cual se accede de manera diferenciada a la información pública (Transparencia Activa) y al canal de consulta o solicitud de información pública (Solicitud de Acceso a Información).</p> <p>Preguntas de chequeo:</p> <p>¿El sitio posee un botón o sección fija claramente diferenciable para acceder a la información de Transparencia Activa y otro para Solicitar información?</p> <p>¿Se encuentra ubicado de manera destacada en la página principal del sitio? Por ejemplo: de manera fija en el pie de cada página.</p> <p>¿El botón o banner posee algún ícono como ayuda diferenciadora? Por ejemplo: que el botón de Transparencia Activa incluya un símbolo de una página de texto y que el botón para solicitar información incluya la letra i minúscula, tal como se sugiere en el sitio web del Consejo para la Transparencia.</p> <p>Indicador: Facilidad de lectura y usabilidad</p> <p>Definición: Disposición en el sitio web de la información pública de manera que facilite su lectura, comprensión y utilización, acogiendo buenas prácticas de orden,</p>

	<p>diseño y formato de los contenidos y documentos para que las personas usuarias puedan encontrar y entender la información sin necesidad de invertir una gran cantidad de tiempo y esfuerzos, o de tener conocimientos de la institución.</p> <p>Preguntas de chequeo:</p> <p>¿Se dispone de la información de manera ordenada, simple y libre de restricciones técnicas? Por ejemplo: las remuneraciones del personal a contrata se disponen por orden alfabético en una página de contenido y no como un archivo PDF.</p> <p>¿Se privilegia la publicación de contenido en formato HTML por sobre el formato PDF o conjunto de documentos comprimidos?</p> <p>¿La documentación en formato PDF corresponde a archivos abiertos (sin clave) y reutilizables, en vez de ser escaneos de otros documentos?</p> <p>¿El diseño y formato de los documentos es igual y consistente con todos los documentos dispuestos? Por ejemplo: que si la información del mes de marzo del ítem "Otras transferencias" se publicó en formato CSV, que la información de abril, mayo y todos los meses también se publique en formato CSV.</p> <p>¿El sitio informa un medio de contacto para notificar en caso de que exista alguna dificultad técnica respecto al sitio de Transparencia Activa?</p> <p>¿El sitio incluye una sección que informe las personas usuarias que pueden presentar un reclamo por infracción a las normas sobre Transparencia Activa ante el Consejo para la Transparencia (en el caso de detectarse incumplimientos en la publicación)?</p>
--	---

CREACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Con los estándares definidos, expresados en dimensiones e indicadores de calidad, se diseñó un instrumento de evaluación de tal manera que favorezca su aplicación, con amplia cobertura y fácil ejecución, en la forma de **lista de verificación** (*checklist*) con preguntas de chequeo.

Para ello, se aplicó como método el **framework para desarrollar instrumentos de evaluación** propuesto por Morales-Vargas et al. (2023), que incluye la definición de los **objetivos** de evaluación en consonancia con los estándares; los **usuarios** y público objetivo, y la **parametrización** de los estándares definidos en dimensiones, parámetros e indicadores.

Este instrumento tiene un **alcance general** –no sectorial– y está **destinado** a examinar todas las OAEs que cuenten con sitios web. Está diseñado para que pueda ser aplicado tanto por **expertos** en análisis heurístico como que pueda ser **autoadministrado** por los propios responsables web de cada repartición. Para ello, se privilegió un **enfoque funcional**, es decir, verificando la presencia de indicadores técnicos que permitan establecer el cumplimiento de los estándares.

En el plano de los **servicios digitales**, se tomó como referencia el modelo de Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Estado y el modelo conceptual de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) que lidera la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, con el fin de que la propuesta esté alineada conceptualmente e integrada lo máximo posible a dicho modelo. Para efectos de definición, se consideró como servicio digital a las prestaciones ofrecidas por los órganos de la Administración del Estado a sus personas usuarias a través de tecnologías digitales, y como servicio digital transaccional al servicio digital que requiere identificación para la entrega de informaciones personalizadas o la realización de trámites.

SECCIONES

Denominado tentativamente e inicialmente como “GobQual” en alusión a los instrumentos de evaluación más consolidados en el campo de la calidad web –que incorporan el sector de aplicación y el concepto “*quality*”–, es el resultado concreto de todas las etapas anteriores y la herramienta que permitirá aplicar de manera operativa el análisis de sitios web y servicios digitales de los órganos de la administración del Estado.

Este instrumento está sustentado en un documento compartido y presenta las siguientes secciones:

- **Portada:** en esta se da cuenta del instrumento y su método de aplicación, se consigna el espacio para que las personas evaluadoras informen sus datos (nombre, fecha de evaluación, sitio web y URL a revisar, entre otros), se explica dónde revisar, la escala de cumplimiento, las dimensiones por servicio web y servicio digital y se presenta un breve glosario con los términos más mencionados.

GovQual: 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 integrado de las plataformas digitales orientados a la ciudadanía de los órganos de administración del Estado, potenciando la eficiencia y la experiencia ciudadana.

DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN

Institución o nombre del sitio	Por ejemplo: Ministerio de Educación o ChileAtende
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)
Tipo de conexión	<input type="text"/>
Dispositivo	<input type="text"/>
Tiempo total empleado	HH:MM

MÉTODO DE APLICACIÓN

GovQual 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 plantilla corresponde a uno 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**.
- Debe seleccionarse cada pregunta de chequeo según el cumplimiento observado y aparece el puntaje del indicador.
- Una vez terminada la evaluación, en este hoja se sumarán automáticamente los resultados por nivel obtenidos.

ESCALA DE CUMPLIMIENTO

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

DIMENSIONES

Sitio web

- Contenido y lenguaje claro
- Usabilidad
- Accesibilidad web
- Arquitectura de información
- Búsqueda y navegabilidad
- Interactividad móvil
- Atención a la ciudadanía
- Diseño e imagen institucional
- Seguridad
- Tecnología
- Audiotransparencia
- Accesibilidad
- Enfoque de usuarios
- Integridad e igualdad de trato
- Inclusión
- Promoción
- Transparencia

Servicio digital

- Prevención de errores
- Interoperabilidad
- Resiliencia
- Facilidad de acceso e independencia tecnológica
- Interacción y retroalimentación
- Seguridad de reservas

RESULTADOS

Revise los resultados de su evaluación en la hoja R.

Resultados

- **URL de muestra:** en esta sección las personas evaluadoras deben consignar las URLs de las páginas revisadas en determinado sitio web.
- **Guía para la verificación técnica:** tutoriales con especificaciones para revisar aspectos requeridos en alguna sección del instrumento, por ejemplo: inspeccionar código fuente y navegar el sitio web con el teclado.

- **Dimensiones para sitios web:** se presentan 17 dimensiones a evaluar, con sus respectivos indicadores y preguntas de chequeo:
 1. Contenido y lenguaje claro
 2. Usabilidad
 3. Accesibilidad web
 4. Arquitectura de información
 5. Búsqueda y encontrabilidad
 6. Responsividad móvil
 7. Atención a la ciudadanía
 8. Diseño e imagen institucional
 9. Seguridad
 10. Tecnología
 11. Audiovisualidad
 12. Apertura
 13. Enfoque de género
 14. Imparcialidad e igualdad de trato
 15. Inclusión
 16. Promoción
 17. Transparencia

- **Dimensiones para servicios digitales:** se presentan 6 dimensiones a evaluar, con sus respectivos indicadores y preguntas de chequeo:
 18. Prevención de errores
 19. Interoperabilidad
 20. Resolutividad
 21. Facilidad de acceso e independencia tecnológica
 22. Interacción y retroalimentación
 23. Rapidez de respuesta

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Puntaje	N/A
19.1. IMPRESCINDIBLES					
19.1.1	Clave Única	Indicador que busca promover a los ciudadanos de una identidad electrónica única (una o varias) para la realización de trámites en línea del estado.	<ul style="list-style-type: none"> ¿El servicio digital utiliza el sistema de Clave Única para el ingreso de los usuarios usuarios y el uso requiere algún tipo de autenticación? 	0%	0%
19.2. DESEABLES					
19.2.1	Prestigio y multifunción de datos	Una forma y obtención de información desde bases de datos centralizadas, que permite a los personas usuarios evitar tener que completar datos o información redundantes.	<ul style="list-style-type: none"> ¿El servicio digital carga la misma cantidad de información pública –disponible en su base de datos de Estado– respecto de una persona usuario, de manera tal que no tenga que volver a llenarla? ¿Cuando la persona usuario ingresa con Clave Única, ¿los campos de los formularios aparecen prellenados con la información asociada a ella? 	0%	0%

- **Hoja de resultados:** una vez terminada la evaluación de todo el instrumento, esta sección muestra el puntaje automático que arroja cada indicador por dimensión, según cantidad de respuestas afirmativas de cada pregunta de chequeo, su ponderación por nivel (imprescindibles, esperables o deseables) y su porcentaje de cumplimiento total. Además, se entregan directrices de cómo aplicar cambios en el sitio web evaluado a partir de estos resultados.



- **Gráfico de resultados:** se exponen los resultados de la aplicación del instrumento a través de gráficos diferenciados por sitio web y servicio digital.

MODO DE APLICACIÓN

Antes de contestar: para poder aplicar el instrumento las personas revisoras previamente deben observar al menos diez páginas del sitio web de su institución, como las siguientes:

- Portada o página de inicio del sitio
- Al menos las primeras 2 páginas del menú principal (que no sea la portada o página de inicio)
- Al menos 3 páginas de información interiores
- Las últimas 3 noticias publicadas en el sitio
- Al menos un formulario

Al aplicar el instrumento de evaluación: las hojas 1 a 23 corresponden a diferentes dimensiones de calidad en sitios web (1 - 17) y servicios digitales (18 - 23) que en su totalidad deben ser evaluadas. Se entiende por servicio digital transaccional cualquier servicio en línea o trámite que requiera la autenticación de las personas usuarias.

Cada dimensión está subdividida en indicadores, con su respectiva definición, y preguntas de chequeo para guiar la evaluación, las que deben ser contestadas.

Cada indicador arrojará un puntaje automático (que se visualiza en el encabezado de cada hoja), según cantidad de respuestas afirmativas de cada pregunta de chequeo, dividido en los niveles imprescindible, esperable y deseable.

Cómo contestar:

- En la hoja 0 del Instrumento, en “Datos generales de la Evaluación” se deben escribir los datos de quien aplicará el test.
- Luego, en las 23 hojas numeradas correspondientes a las dimensiones a evaluar:
 - En la columna G se debe contestar cada pregunta de chequeo: marcar un ticket (✓) solo si la respuesta es afirmativa.
 - En la columna I, que corresponde a No aplica (N/A): marcar un ticket (✓) si la pregunta de chequeo no es posible evaluarla en el sitio web.
 - En la columna de Comentarios, anotar cualquier observación o problema encontrado al contestar la pregunta, que permita mejorar el instrumento.

Una vez finalizada la evaluación de todo el instrumento, la herramienta automáticamente sumará los resultados por nivel obtenidos, los cuales aparecerán en la hoja de **Resultados**, desagregados por dimensión de sitio web o servicio digital, por nivel (imprescindible, esperable y deseable), más un porcentaje de cumplimiento total.

Adicionalmente, se solicitará a quienes apliquen el instrumento contestar una breve encuesta de satisfacción para evaluar su experiencia.

PRETEST

Una vez confeccionado el instrumento de evaluación, fue puesto a prueba en un conjunto de sitios web representativos de los OAEs, los más heterogéneos posible entre sí, con diferentes servicios y públicos objetivos, definidos por SGD.

Se aplicó un **pretest sobre 10 sitios web**, dado que lo que se busca es la saturación informativa respecto de la usabilidad de la herramienta, no la representatividad estadística frente al marco muestral de sitios.

Para ello, con la ayuda de SGD, se convocó a 5 responsables web que examinaron su propio sitio web y SISIB aportó 5 examinadores externos –que no participaron del desarrollo del instrumento– quienes analizaron los mismos sitios web dados al primer grupo, con el objeto de analizar y comparar la confiabilidad de las respuestas.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada institución tanto en la autoevaluación como en la revisión externa. Las cifras indican el porcentaje de cumplimiento que cada institución obtuvo en los respectivos parámetros medios, y que figuran en la página de resultados del instrumento de evaluación:

Autoevaluación:

Dimensión	Institución 1	Institución 2	Institución 3	Institución 4	Institución 5
Sitio web					
1. Contenido y lenguaje claro	85%	67%	91%	87%	63%
2. Usabilidad	91%	49%	87%	89%	58%
3. Accesibilidad web	78%	37%	46%	78%	28%
4. Arquitectura de información	87%	76%	61%	78%	69%
5. Búsqueda y encontrabilidad	59%	79%	71%	81%	69%
6. Responsividad móvil	65%	83%	83%	83%	83%
7. Atención a la ciudadanía	98%	74%	67%	72%	53%
8. Diseño e imagen institucional	94%	89%	86%	98%	75%
9. Seguridad	72%	100%	42%	72%	72%
10. Tecnología	75%	71%	43%	82%	75%
11. Audiovisualidad	44%	77%	35%	65%	63%
12. Apertura	72%	56%	0%	56%	56%
13. Enfoque de género	28%	28%	41%	44%	33%
14. Imparcialidad e igualdad de trato	36%	8%	0%	0%	6%
15. Inclusión	56%	37%	0%	92%	22%
16. Promoción	52%	79%	77%	94%	82%
17. Transparencia	85%	46%	12%	83%	72%
Total sitio web:	82,24%	66,45%	64,75%	80,59%	61,69%

Servicio digital					
18. Prevención de errores	100%	56%	22%	78%	44%
19. Interoperabilidad	100%	100%	0%	22%	0%
20. Resolutividad	89%	70%	0%	93%	74%
21. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	67%	94%	94%	83%	67%
22. Interacción y retroalimentación	64%	32%	56%	94%	56%
23. Rapidez de respuesta	67%	78%	78%	67%	44%
Total servicio digital:	63,33%	51,11%	18,83%	51,73%	31,48%

Evaluación externa:

Dimensión	Institución 1	Institución 2	Institución 3	Institución 4	Institución 5
Sitio web					
1. Contenido y lenguaje claro	62%	80%	73%	93%	64%
2. Usabilidad	38%	95%	85%	94%	78%
3. Accesibilidad web	46%	65%	37%	69%	45%
4. Arquitectura de información	91%	89%	91%	91%	94%
5. Búsqueda y encontrabilidad	68%	87%	69%	67%	60%
6. Responsividad móvil	37%	83%	83%	83%	37%
7. Atención a la ciudadanía	53%	86%	33%	98%	67%
8. Diseño e imagen institucional	85%	89%	81%	97%	94%
9. Seguridad	50%	100%	42%	58%	72%
10. Tecnología	59%	57%	41%	91%	52%
11. Audiovisualidad	21%	44%	15%	42%	19%
12. Apertura	0%	56%	56%	56%	56%
13. Enfoque de género	44%	36%	44%	44%	44%
14. Imparcialidad e igualdad de trato	92%	64%	11%	28%	0%
15. Inclusión	64%	56%	45%	68%	59%
16. Promoción	51%	49%	70%	92%	35%
17. Transparencia	74%	100%	68%	60%	65%
Total sitio web:	61,07%	81,20%	66,16%	84,91%	62,92%
Servicio digital					
18. Prevención de errores	67%	67%	44%	67%	11%
19. Interoperabilidad	100%	67%	0%	89%	0%
20. Resolutividad	89%	76%	2%	80%	78%
21. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	61%	78%	17%	94%	50%
22. Interacción y retroalimentación	37%	37%	28%	73%	41%
23. Rapidez de respuesta	44%	78%	67%	44%	67%
Total servicio digital:	52,16%	47,22%	15,12%	55,62%	26,11%

Comparación de ambas evaluaciones:

Dimensión	Institución 1		Institución 2		Institución 3		Institución 4		Institución 5	
Sitio web										
	Auto	Ext								
1. Contenido y lenguaje claro	85%	62%	67%	80%	91%	73%	87%	93%	63%	64%
2. Usabilidad	91%	38%	49%	95%	87%	85%	89%	94%	58%	78%
3. Accesibilidad web	78%	46%	37%	65%	46%	37%	78%	69%	28%	45%
4. Arquitectura de información	87%	91%	76%	89%	61%	91%	78%	91%	69%	94%
5. Búsqueda y encontrabilidad	59%	68%	79%	87%	71%	69%	81%	67%	69%	60%
6. Responsividad móvil	65%	37%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	37%
7. Atención a la ciudadanía	98%	53%	74%	86%	67%	33%	72%	98%	53%	67%
8. Diseño e imagen institucional	94%	85%	89%	89%	86%	81%	98%	97%	75%	94%
9. Seguridad	72%	50%	100%	100%	42%	42%	72%	58%	72%	72%
10. Tecnología	75%	59%	71%	57%	43%	41%	82%	91%	75%	52%
11. Audiovisualidad	44%	21%	77%	44%	35%	15%	65%	42%	63%	19%
12. Apertura	72%	0%	56%	56%	0%	56%	56%	56%	56%	56%
13. Enfoque de género	28%	44%	28%	36%	41%	44%	44%	44%	33%	44%
14. Imparcialidad e igualdad de trato	36%	92%	8%	64%	0%	11%	0%	28%	6%	0%
15. Inclusión	56%	64%	37%	56%	0%	45%	92%	68%	22%	59%
16. Promoción	52%	51%	79%	49%	77%	70%	94%	92%	82%	35%
17. Transparencia	85%	74%	46%	100%	12%	68%	83%	60%	72%	65%
Total sitio web:	82,24%	61,07%	66,45%	81,20%	64,75%	66,16%	80,59%	84,91%	61,69%	62,92%
Servicio digital										
	Auto	Ext								
18. Prevención de errores	100%	67%	56%	67%	22%	44%	78%	67%	44%	11%
19. Interoperabilidad	100%	100%	100%	67%	0%	0%	22%	89%	0%	0%
20. Resolutividad	89%	89%	70%	76%	0%	2%	93%	80%	74%	78%
21. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	67%	61%	94%	78%	94%	17%	83%	94%	67%	50%
22. Interacción y retroalimentación	64%	37%	32%	37%	56%	28%	94%	73%	56%	41%
23. Rapidez de respuesta	67%	44%	78%	78%	78%	67%	67%	44%	44%	67%
Total servicio digital:	63,33%	52,16%	51,11%	47,22%	18,83%	15,12%	51,73%	55,62%	31,48%	26,11%

ANÁLISIS COMPARATIVO

Luego de aplicar el instrumento, se realizó una comparación entre las respuestas de los evaluadores externos y los representantes de la misma institución (autoevaluación) con objetivo de determinar en qué dimensiones se producían mayores diferencias. Entre los principales hallazgos y conclusiones destacan:

- Las dimensiones que evidenciaron mayor discrepancia en las respuestas de ambos grupos fueron: **Imparcialidad e igualdad de trato, Transparencia y Audiovisualidad.**

DIMENSIÓN	DIFERENCIA
Imparcialidad e igualdad de trato	157%
Transparencia	151%
Audiovisualidad	143%
Inclusión	133%
Atención a la ciudadanía	131%
Apertura	128%
Facilidad de acceso e independencia tecnológica	127%
Usabilidad	126%
Prevención de errores	110%
Interoperabilidad	100%
Interacción y retroalimentación	96%
Accesibilidad web	95%
Promoción	87%
Arquitectura de información	85%
Rapidez de respuesta	80%
Responsividad móvil	74%
Tecnología	64%
Contenido y lenguaje claro	61%
Búsqueda y encontrabilidad	42%
Enfoque de género	38%
Seguridad	36%
Diseño e imagen institucional	34%
Resolutividad	25%

- En cambio, las dimensiones que más coincidieron fueron **Resolutividad, Diseño e imagen institucional, y Seguridad.**
- Al comparar los resultados de su evaluación, es posible observar que la Institución 4 es la que tiene mayor coincidencia entre evaluadores. Tanto la propia institución como el evaluador externo concordaron en la mayor cantidad de respuestas, obteniendo el menor número de diferencias.

Dimensión	Autoevaluación				Evaluación externa				DIFERENCIA			
	Esperable	Deseable	Insatisfactorio	Grave	Esperable	Deseable	Insatisfactorio	Grave	Esperable	Deseable	Insatisfactorio	Grave
Contenido y lenguaje claro	90%	100%	100%	87%	100%	77%	100%	85%	4%	13%	0%	0%
Usabilidad	88%	88%	100%	88%	88%	100%	100%	88%	0%	12%	0%	0%
Accesibilidad web	60%	60%	50%	50%	50%	57%	0%	49%	0%	10%	20%	0%
Arquitectura de información	100%	80%	0%	78%	100%	67%	100%	81%	0%	13%	0%	18%
Reliabilidad y exactitud	100%	67%	40%	61%	100%	17%	40%	62%	0%	30%	0%	14%
Responsividad móvil	100%	100%	0%	81%	100%	100%	0%	81%	0%	0%	0%	0%
Atención a la ciudadanía	100%	58%	0%	71%	100%	52%	100%	58%	0%	34%	0%	15%
Diseño e imagen institucional	100%	94%	100%	88%	100%	100%	81%	97%	0%	4%	0%	11%
Seguridad	100%	0%	100%	71%	75%	0%	100%	74%	25%	0%	0%	14%
Temática	100%	67%	0%	81%	100%	67%	100%	81%	0%	0%	0%	0%
Actualización	88%	67%	0%	88%	100%	88%	0%	88%	0%	12%	0%	10%
Apertura	100%	0%	0%	55%	100%	0%	5%	54%	0%	0%	0%	0%
Enfoque de género	0%	100%	100%	81%	0%	100%	100%	81%	0%	0%	0%	0%
Vigilancia e igualdad de trato	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	14%
Inclusión	100%	100%	80%	81%	80%	80%	100%	80%	0%	10%	0%	10%
Transparencia	100%	80%	80%	84%	100%	72%	100%	82%	0%	17%	0%	1%
Transparencia	100%	100%	0%	81%	100%	67%	100%	80%	0%	10%	0%	11%
Prevención de errores	10%	0%	0%	78%	67%	0%	0%	67%	17%	0%	0%	11%
Imparcialidad	0%	67%	0%	22%	100%	67%	0%	67%	0%	0%	0%	0%
Resolución	100%	100%	0%	81%	100%	88%	0%	88%	0%	0%	0%	10%
Facilidad de acceso e independencia tecnológica	62%	0%	0%	81%	94%	0%	0%	94%	12%	0%	0%	11%
Interacción y retroalimentación	100%	100%	80%	81%	67%	100%	80%	73%	0%	0%	0%	11%
Rápidez de respuesta	67%	67%	0%	87%	44%	50%	0%	44%	22%	17%	0%	12%

- La Institución 1, por el contrario, presenta la mayor diferencia entre evaluadores. Los mayores disensos es posible observarlos en las dimensiones de "Usabilidad", "Apertura" e "Imparcialidad e igualdad de trato". De igual manera, los parámetros dentro del nivel "Deseables" fueron aquellos en donde más discrepancia hubo, destacándose "Atención a la ciudadanía", "Apertura", "Enfoque de género" y "Transparencia". Por su parte, el nivel "Esperable" es el que tuvo las mayores coincidencias en las respuestas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Además, se aplicó una **encuesta de usabilidad**, orientada a evaluar la eficacia, la eficiencia y la satisfacción mediante la recogida de tiempos de respuesta (*task on time*), y aplicación de un **cuestionario SUS** (*System Usability Scale*), para conocer las dificultades encontradas, rótulos no identificados o que generen confusión, entre otros hallazgos.

En el diseño de la encuesta se consideraron preguntas de identificación de la persona preguntando perfil profesional e institución para filtrar los resultados, cuestionario SUS, y por último se hicieron preguntas generales, entre otras, si se logró completar de forma satisfactoria el instrumento, cuánto tiempo le tomó contestar y cómo fue su experiencia.

Algunos hallazgos de la encuesta fueron:

- Quienes respondieron señalan que pudieron completar el instrumento que, **si bien es extenso es muy completo** al abordar bastantes puntos, sirve para identificar las fortalezas y debilidades del sitio evaluado.
- A su vez, ponen énfasis en que **se puede simplificar y agregar más ejemplos**. También mencionan que **es posible que se deba recurrir a expertos** en la materia para abordar las preguntas más técnicas y que **no todas las preguntas sirven para municipios**.
- Por otro lado, el tiempo promedio de aplicación del instrumento por los OAEs fue de **2 horas 37 minutos**, siendo 1 hora 30 minutos el menor tiempo mencionado y 4 horas, el mayor.
- Ante la pregunta si considera que pudo completar el instrumento de forma satisfactoria, en el grupo de evaluadores externos el resultado fue un promedio de **68 puntos**, y en el de los órganos de la administración del Estado **51,9 puntos**.

Por último, el grupo OAEs también destaca lo completo del instrumento, ya que aborda bastantes puntos, y que **sirve para identificar las fortalezas y debilidades del sitio evaluado**. Mencionan los aspectos técnicos donde tuvieron que recurrir a expertos, que no todas las preguntas sirven para municipios y también solicitan agregar más ejemplos y simplificar el instrumento.

Todo esto, en conjunto con los comentarios dentro del instrumento, permitieron abordar distintos puntos de vista y requerimientos para lograr optimizarlo.

APRENDIZAJES

A modo de conclusión, se presentan algunas ideas a partir de los resultados y las recomendaciones surgidas del pretest, que han permitido ajustar el cuestionario y aspectos de diseño, aplicación u otros aspectos del instrumento de evaluación:

- Un comentario que se repite es la **extensión del instrumento** y el **tiempo que toma aplicar la evaluación**. Esto varía según el grado de dominio técnico del evaluador y el conocimiento del sitio a examinar, porque los evaluadores con menos experiencia en el área web debieron dedicar mayor tiempo para responder versus los encargados de los sitios, que en la encuesta respondieron que en su autoevaluación demoraron entre 1,5 y 4 horas. Al respecto cabe señalar que el instrumento es exhaustivo y está diseñado para la mejora continua, por lo que el tiempo empleado no asoma como factor determinante si la evaluación se hace una vez al año, por ejemplo.
- Aunque existen guías de apoyo para la verificación y explicaciones en contexto, sí es relevante el **nivel de competencia técnica del evaluador**. Se requiere que la persona evaluadora posea un mínimo de conocimientos sobre sitios web en la mayoría de las dimensiones evaluadas, lo que dificulta que responda cabalmente todo el instrumento. Este aspecto se podría suplir con el que ciertas dimensiones puedan ser abordadas por más de una persona y se incorporen perfiles especializados dentro de la institución.
- Un aprendizaje importante del proceso de refinamiento de los indicadores y la retroalimentación recibida fue advertir cuándo había **preguntas de chequeo muy amplias, difíciles de comprobar**, que **involucran más de un aspecto**, o no permiten dar una respuesta totalmente satisfactoria. Por ejemplo: existe cumplimiento de un elemento consultado y de otro no, lo que genera dudas para responder. Al respecto, en sucesivas rondas de revisión se trabajó para acotarlas y hacerlas lo más objetivamente medibles.
- Otra oportunidad de mejora se detectó en el **uso de la opción “no aplica”**, pues en los primeros tests internos se hizo necesario ampliar su presencia en un mayor número de preguntas de chequeo, donde efectivamente había casos donde un elemento no debía ser observado en el sitio, como en el ámbito municipal, por ejemplo. Para que aquello no afectase el puntaje final, se desarrolló una fórmula que deja de considerar automáticamente las preguntas donde el evaluador marcó N/A.
- También se trabajó en identificar **indicadores repetidos o similares** en distintas dimensiones, intentando reducir al mínimo las duplicidades. Cabe señalar que algunos a primera vista parecen repetitivos, sin embargo, tienen matices distintos dependiendo de la dimensión o el indicador que se está evaluando.

- Si bien no fue un comentario explicitado, al analizar los resultados del pretest se hace evidente que en las preguntas de chequeo **los ejemplos condicionan las respuestas** de la mayoría de los examinadores, pudiendo observarse una tendencia a responder con opciones que se alineaban con los ejemplos presentados. Con todo, los ejemplos aterrizan de manera concreta las preguntas y facilitan su comprensión. De hecho, los encuestados señalan que es importante incorporar más
- Otro desafío a resolver es la **definición y verificación de los servicios digitales**. Debe reforzarse las instrucciones previas para identificar claramente que el trámite pertenezca al sitio web analizado, además del obstáculo que representa cuando el evaluador no cuenta con una clave de acceso de prueba.
- Aunque no se solicita seguir una secuencia específica, una idea a evaluar es la posibilidad de **modificar el orden de las dimensiones** en el instrumento, ubicando al comienzo aquellas más rápidas de responder o, incluso, por aquellas que menor diferencia tuvieron entre los evaluadores: por ejemplo, partir con Diseño e imagen institucional. Ello permitiría reducir la curva de aprendizaje.
- También es destacable los movimientos entre **niveles de obligatoriedad** que se aplicaron a propósito de los comentarios y los diferentes factores de ponderación que tienen los indicadores **imprescindibles, esperables y deseables**. Es clave reforzar la idea de que para incrementar el resultado se recomienda comenzar la aplicación de acciones correctivas en el sitio web de los indicadores marcados como imprescindibles en cada dimensión, luego seguir con los esperables y finalmente los deseables.
- Finalmente, un aspecto positivo que los evaluadores comentaron es que el instrumento les **permitirá demostrar cuáles son las buenas prácticas** en calidad web dentro de las instituciones y hacerle seguimiento al cumplimiento entre diversas áreas internas. De igual modo, el instrumento brinda a las instituciones la posibilidad de ayudar a **completar una base de licitación robusta** con todo lo que debería exigir el Estado a un proveedor externo de sitios web.

Sobre la base de las mejoras introducidas tras la fase de retroalimentación y testeo del instrumento, a continuación, se realizó una nueva versión.

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

PRUEBA PILOTO

Esta etapa contempló la aplicación del instrumento de evaluación en un subconjunto de sitios web de los órganos de la Administración del Estado. Todas las evaluaciones de esta etapa fueron aplicadas por profesionales de SISIB, mediante el método de inspección **análisis heurístico** mediante el instrumento de evaluación propuesto, a modo de **evaluación externa**. Además, se contempló que un subconjunto de los OAEs escogidos también aplicaran el instrumento en sus propios sitios web a modo de **autoevaluación**.

El período de aplicación fue:

- **Evaluación externa:** 12 al 19 de agosto de 2024
- **Autoevaluación:** 12 al 26 de agosto de 2024

DEFINICIÓN DEL MARCO MUESTRAL

Como metodología de diseño muestral y marco muestral se conformó una muestra de **40 sitios web**, distintos a los definidos en la etapa anterior de pretest, con las siguientes variables:

- Que sean representativos de variedad de los tipos de órganos de la Administración del Estado, incorporando representantes del gobierno central y local.
- Que sean representativos de la variedad geográfica del país.
- Que cuenten con diferentes niveles de madurez y demanda de servicios digitales.
- Que sean informativos y transaccionales, excluyendo aquellos que solo son institucionales en el caso de los servicios digitales.
- Que tengan interés y se comprometan a participar en el plan piloto, en el caso de los OAEs que se autoevaluaron.

Con esos criterios de selección y con la definición de la SGD, se conformó una muestra de:

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

A su vez, aunque las bases de licitación no lo consideraban, la prueba piloto de aplicación del instrumento incorporó también servicios digitales transaccionales con trámites específicos de alta demanda ciudadana, tanto en la evaluación externa como en la autoevaluación.

- **Evaluación externa:** 40
 - Sitios web: 25
 - Servicios digitales transaccionales: 15
- **Autoevaluación:** 14
 - Sitios web: 6
 - Servicios digitales transaccionales: 8

Esta selección pone el foco en la validación del instrumento y la búsqueda de la saturación informativa respecto de la usabilidad y eficacia de la herramienta, en tanto el alcance de la consultoría “Modelo de Evaluación de Calidad Web y Servicios Digitales” considera la aplicación a un subconjunto acotado de sitios para la comprensión de la realidad del universo web completo, no una representatividad estadística del mismo. Tampoco se trata de un estudio sectorial que busque comparar la calidad de los sitios web de un determinado tipo de reparticiones públicas, como los ministerios o municipios.

DICCIONARIO DE VARIABLES

Para el cruce de información y análisis de los datos se consideraron las siguientes variables:

Tipo de sitio:

- **Sitio web:** conjunto de páginas bajo un mismo dominio.
- **Servicio digital transaccional:** servicio digital que requiere identificación para la entrega de informaciones personalizadas o la realización de trámites.

Dimensión de calidad:

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.
2. **Usabilidad:** medida en que los usuarios pueden utilizar un sistema para lograr determinados objetivos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado.
3. **Accesibilidad web:** especial cuidado de que todos los sitios web estén diseñados para que todos y todas puedan acceder. Pone foco principalmente en las personas con discapacidad para que puedan percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir con la web.
4. **Arquitectura de información:** práctica de decidir cómo organizar y rotular de forma lógica el contenido y la navegación de un producto digital para que sea comprensible y que las personas usuarias localicen fácilmente lo que buscan.
5. **Búsqueda y encontrabilidad:** disposición para ayudar a las personas usuarias a encontrar lo que necesitan. Implica que debe contar con un sistema de navegación visible y completo, pero que además debe estar complementado por algún sistema de búsqueda que sea efectivo para acceder al contenido que no se encuentra a simple vista.
6. **Responsividad móvil:** cualidad que posee un sitio web para adaptarse a todos los dispositivos y tamaños de pantalla, sin perder calidad ni información esencial.
7. **Atención a la ciudadanía:** recursos y documentación que ayuden a la persona usuaria a responder sus consultas y necesidades que surjan al utilizar un producto digital. Es recomendable contar con múltiples canales de comunicación para satisfacer las necesidades de soporte.
8. **Diseño e imagen institucional:** elementos visuales y gráficos para comunicar mensajes de forma efectiva que permitan proyectar la imagen institucional dentro del contexto de nuestro país, velando por un mensaje y contenido claro. Es importante mantener conectores visuales que vinculen e identifiquen a las instituciones, como tipografías, colores y algunas definiciones gráficas.

9. **Seguridad:** apego a estándares de desarrollo, compatibilidad y directrices para cautelar la seguridad de los sistemas. Esto protege la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y datos institucionales y personales.
10. **Tecnología:** conjunto de herramientas y estándares para la creación y funcionamiento de productos digitales. Se deben priorizar las herramientas y tecnologías que faciliten crear un servicio de alta calidad de forma rentable y que permitan minimizar el costo de cambiar en el futuro.
11. **Audiovisualidad:** conjunto de objetos interactivos o no interactivos que contienen información representada por texto, imagen, video, animación, sonido u otro tipo de medios.
12. **Apertura:** disposición de la información de manera abierta, para que las personas puedan –sin requerimientos de registro, suscripción o pago– acceder o descargar los datos, tablas y documentos con información relevante de la institución.
13. **Enfoque de género:** incorporación de la perspectiva de género en un sitio web, a través de acciones como el uso de lenguaje inclusivo y la proporcionalidad de representación en contenidos o materiales audiovisuales, para evitar reproducir desigualdades e inequidades.
14. **Imparcialidad e igualdad de trato:** disposición a entregar la mejor experiencia de usuario a todas las personas, independiente de sus habilidades, identidad, antecedentes o situación en la que se encuentren.
15. **Inclusión:** incorporación de un enfoque inclusivo que responda a la diversidad y diferencias individuales, garantizando igualdad de acceso a políticas y servicios públicos para todas y todos, sin importar características, habilidades u origen.
16. **Promoción:** conjunto de acciones orientadas a extender los contenidos del sitio web a la ciudadanía, como la optimización para el posicionamiento en buscadores y difusión en redes sociales.
17. **Transparencia:** información pública que los organismos del Estado deben tener de manera visible, actualizada y destacada respecto al funcionamiento administrativo y financiero de la institución, canal de consulta o solicitud de información pública.
18. **Prevención de errores:** eliminación de las condiciones del sistema que confundan o induzcan a errores a las personas usuarias. Es clave verificarlas, ofrecer ejemplos y presentar una opción de confirmación antes de comprometerse con una acción.
19. **Interoperabilidad:** capacidad de los sistemas para intercambiar datos de manera segura y automática. Esto se traduce en una mejor experiencia usuaria gracias a que no es necesario completar datos de forma manual cuando se pueden obtener de una base de datos compartida.
20. **Resolutividad:** capacidad exhibida por la institución pública de dar respuesta y atender las necesidades de las personas usuaria de forma completa.
21. **Facilidad de acceso e independencia tecnológica:** condición del servicio digital que permite a las personas usuarias acceder a la información expedita y oportuna, independiente de la calidad o tipo de dispositivo a través del que se está conectando.
22. **Interacción y retroalimentación:** comunicación entre la persona usuaria y las distintas interfaces que provee la plataforma que se le entrega al usuario para acceder a una información o servicio.

Retroalimentación hace referencia a que la interfaz de usuario proporcione información sobre el estado del proceso en tiempo real, para poder tomar decisiones de forma efectiva.

- 23. Rapidez de respuesta:** capacidad del servicio digital para entregar una experiencia usuaria rápida y con una navegación fluida, sobre todo en los trámites. También considera los tiempos de la institución para dar respuestas a las solicitudes en plazos breves y acotados.

Nivel de cumplimiento

1. **Imprescindible:** Característica mínima exigible a un sitio web o servicio digital transaccional cuya ausencia conlleva a un error o vulnerabilidad tanto en las personas usuarias como en el sistema. Incorpora también los indicadores de cumplimiento obligatorio por el marco legal vigente.
2. **Esperable:** Condición natural de todo sitio web o servicio digital gubernamental centrado en las personas usuarias y que aplique criterios de calidad.
3. **Deseable:** Presencia que aporta un valor agregado y un avance hacia la excelencia.

Tipo de organismo

1. **Ministerio**
2. **Gobernación Regional**
3. **Superintendencia**
4. **Servicio público**
5. **Municipalidad**

Tipo de aplicación

- **Evaluación externa:** aplicación del instrumento por parte de profesionales expertos, ajenos a la institución.
- **Autoevaluación:** aplicación del instrumento por parte de profesionales interno de la misma institución.

ESPECIFICACIONES

Para la aplicación del instrumento, se solicitó a los evaluadores seleccionar una muestra de páginas del sitio donde verificar el cumplimiento de cada indicador, dependiendo del tipo de sitio a analizar, como se detalla en la siguiente tabla:

Detalle de muestra por tipo de sitio

Sitio web	Servicio digital transaccional
Portada o página de inicio	Página de entrada al trámite
Al menos las primeras 2 páginas del menú principal (que no sea la portada o página de inicio)	Flujo completo del trámite en línea
Al menos 3 páginas de información interiores	
Las últimas 3 noticias publicadas	
Al menos 1 formulario	

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA MUESTRA

A continuación, se presentan los principales hallazgos de la prueba piloto de la aplicación del instrumento de evaluación de calidad web y servicios digitales en una muestra de 40 de OAEs.

DIMENSIÓN DE CALIDAD

Al desglosar los resultados totales obtenidos por los diferentes OAEs por cada dimensión de calidad (Gráficos 3 al 25) del instrumento de evaluación se puede establecer sus respectivos porcentajes de cumplimiento y detectar oportunidades de mejora.

En las 40 unidades de la muestra, las dimensiones relativas a sitios web con mejores resultados fueron **Responsividad móvil** y **Diseño e imagen institucional** sobre un 80% en promedio. Las que menos, **Inclusión y Búsqueda y encontrabilidad**, con un promedio menor al 50%.

En el caso de las dimensiones de calidad asociadas a servicios digitales, es **Facilidad de acceso e independencia tecnológica** la que presenta un mayor grado de cumplimiento, sobre el 70% en promedio. En cambio, **Interoperabilidad** e **Interacción y retroalimentación** se sitúan bajo el 40% en promedio.

El total grado de cumplimiento promedio por dimensión se puede apreciar en la tabla al final de este apartado.

Grado de cumplimiento promedio por dimensión

Dimensión sitio web	%	Dimensión servicio digital	%
Responsividad móvil (N°6, 7%)	83%	Facilidad de acceso e independencia tecnológica (N°21, 10%)	74%
Diseño e imagen institucional (N°8, 5%)	81%	Rapidez de respuesta (N°23, 10%)	66%
Contenido y lenguaje claro (N°1, 15%)	76%	Resolutividad (N°20, 20%)	62%
Usabilidad (N°2, 15%)	74%	Prevención de errores (N°18, 30%)	51%
Arquitectura de información (N°4, 10%)	73%	Interacción y retroalimentación (N°22, 10%)	48%
Enfoque de género (N°13, 2%)	73%	Interoperabilidad (N°19, 20%)	43%
Imparcialidad e igualdad de trato (N°14, 2%)	66%		
Seguridad (N°9, 5%)	65%		
Audiovisualidad (N°11, 3%)	64%		
Promoción (N°16, 2%)	61%		
Tecnología (N°10, 5%)	60%		
Atención a la ciudadanía (N°7, 5%)	57%		
Accesibilidad web (N°3, 10%)	56%		
Apertura (N°12, 2%)	55%		
Transparencia (N°17, 2%)	52%		
Búsqueda y encontrabilidad (N°5, 8%)	45%		
Inclusión (N°15, 2%)	45%		

Apertura: en la dimensión Apertura 10 de 15 servicios digitales transaccionales evaluados obtuvieron 0%, lo que junto con las respuestas que marcaron N/A justifica la eliminación de la dimensión para el instrumento enfocado a servicios digitales transaccionales.

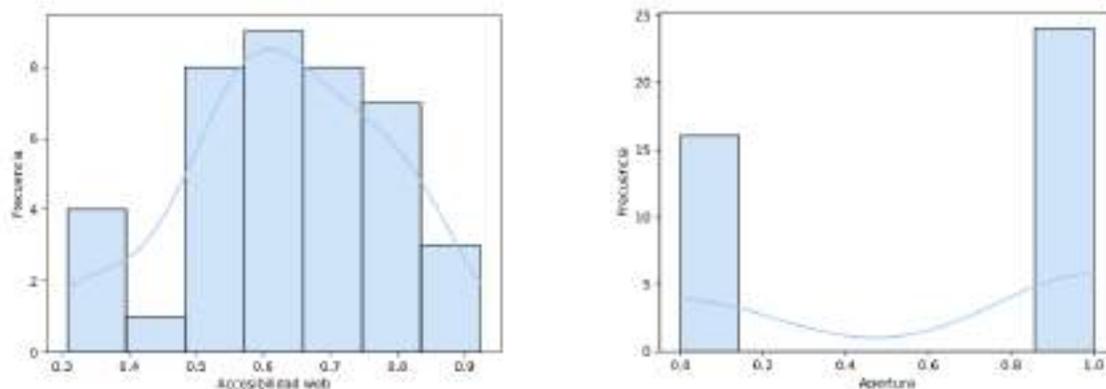
Búsqueda y encontrabilidad: la dimensión Búsqueda y encontrabilidad, que tenía preguntas enfocadas a los sitios web institucionales de una OAE, tuvo un 100% de respuestas positivas para los Servicios digitales transaccionales evaluados, por lo que se entiende que los evaluadores consideraron el sitio web de la institución asociada al trámite evaluado para sus respuestas. Esto hace ver la importancia de explicitar en la metodología e instrucciones del instrumento cuál debe ser la muestra para evaluar, en este caso considerar el flujo completo del trámite y solamente su página de aterrizaje (*landing page*), sin considerar en la revisión el sitio institucional en el que está vinculado el trámite.

Interoperabilidad: Del total de los sitios web analizados, el 72% tiene como resultado 0% para la dimensión Interoperabilidad y el 60% marcó la opción “no aplica”. Esto tiene completo sentido ya que en esta dimensión sus indicadores están enfocados en servicios que requieren autenticación. Por lo que los resultados obtenidos confirman la idea de eliminar la dimensión de la versión final de la herramienta para sitios web.

ANÁLISIS POR NIVEL

En el nivel Imprescindible se observa un **comportamiento regular** (ver histogramas en anexo) como tendencia. Las dimensiones con un mayor comportamiento regular en sus respuestas fueron Accesibilidad web, Tecnología, Promoción, Facilidad de acceso e independencia tecnológica, Interacción y retroalimentación y Rapidez de respuesta. Esto puede deberse a la gran heterogeneidad de sus indicadores y a la diversidad de puntaje que se puede conseguir.

Ejemplos de histogramas



A su vez, las dimensiones con **mayor grado de polarización** en sus respuestas fueron Audiovisualidad, Apertura, Imparcialidad e igualdad de trato, Inclusión e Interoperabilidad. Esto puede deberse a que cuentan con un único indicador del nivel Imprescindible que mide presencia o ausencia de algún elemento, por lo que sus respuestas pueden dar entre cero y el máximo de puntaje, provocando una diferencia notable en los resultados. Aquello no se trata de un problema estadístico, sino que es solo un reflejo de la naturaleza de estas dimensiones.

De igual modo, se observa que al revisar los datos estadísticos se puede generar una dificultad al interpretar los resultados entre dimensiones, ya que el instrumento no tiene una distribución homogénea de indicadores por nivel en cada dimensión, por lo tanto, se dificulta la comparación de dimensiones entre estas. Por otra parte, los resultados de las respuestas por dimensión pierden sentido al tener diversidad

de muestras. Por ejemplo, dimensiones con solo 2 preguntas, donde cada una representa el 50% versus una dimensión con 40 preguntas donde cada una representa el 2,5% del total.

OTRAS INFERENCIAS

No aplica: analizando los resultados obtenidos en los indicadores sobre la presencia de material audiovisual distribuidos en dimensiones como Accesibilidad, Audiovisualidad e Inclusión, se identificaron inconsistencias que pueden deberse al uso de la opción “No aplica”, notando que en algunos casos se marcaba esta respuesta como sinónimo de no cumplir con el indicador, pero sin que hubiera ausencia del elemento consultado (videos). Es por esto que se concluye que es una buena práctica señalar con un mensaje aclaratorio en cada pregunta con la alternativa “No aplica” cuál es su uso correcto. Es decir, cuando en el sitio web o servicio digital examinado no se encuentra la presencia del elemento sobre el que se está preguntando.

ENCUESTA DE USABILIDAD Y SATISFACCIÓN

De igual forma que en el pretest, se aplicó una **encuesta de usabilidad** a 13 OAEs que se autoevaluaron, esta estuvo orientada a evaluar la eficacia, la eficiencia y la satisfacción mediante la recogida de tiempos de respuesta (*task on time*), y aplicación de un **cuestionario SUS** (*System Usability Scale*), para conocer las dificultades encontradas, rótulos no identificados o que generen confusión, entre otros hallazgos.

En el diseño de la encuesta se consideraron preguntas de identificación de la persona preguntando perfil profesional e institución para filtrar los resultados, cuestionario SUS, y por último se hicieron preguntas generales, entre otras, si se logró completar de forma satisfactoria el instrumento, cuánto tiempo le tomó contestar y cómo fue su experiencia.

Algunos hallazgos de la encuesta fueron:

- Quienes respondieron señalan mayoritariamente (66,7%) que pudieron completar el instrumento de **forma satisfactoria**.
- El tiempo promedio de aplicación del instrumento fue de **6 horas**. De este tiempo se considera que un promedio de **1 hora 55 minutos** fue dedicado a dejar comentarios sobre el instrumento.
- En los comentarios sobre su experiencia con el instrumento, señalan que tuvieron una buena experiencia y que es **valioso, útil y completo**, considerándolo incluso como una **guía** para los requisitos que deberían cumplir los sitios web y servicios del Estado y que sus **resultados sirven como un plan de acción futuro**.
- En el cuestionario SUS, el resultado del piloto obtuvo un promedio de **62,9 puntos**, lo que supone un **aumento** en la usabilidad del instrumento en comparación a la puntuación del pretest, que obtuvo **51,9 puntos**, lo que da cuenta de las mejoras aplicadas luego del proceso anterior.

Por último, se menciona como sugerencia de mejora del instrumento organizar las dimensiones según el perfil ideal de profesional que podrían responder, agrupando por perfiles, como profesional TI, responsable del sitio web, personal a cargo de la atención de usuarios, entre otros.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS

En esta etapa de piloto 14 OAEs participaron autoevaluando sus sitios web o servicios digitales transaccionales, oportunidad que se aprovechó para recolectar comentarios sobre el instrumento de evaluación sobre la base de la experiencia que tuvieron utilizándolo.

Si bien de la totalidad de autoevaluaciones solo se recibieron comentarios de algunas OAEs, estos fueron **muy valiosos a la hora de mejorar el instrumento**. En general, las principales acotaciones eran respecto a algunas preguntas que podían resultar ambiguas o difíciles de responder debido a su redacción, a la ausencia de “no aplica” que eran necesarios según la naturaleza del sitio evaluado y, por último, a especificar de forma más detallada el cumplimiento con algunos ejemplos. Incluso dejaron comentarios más precisos sobre algunos indicadores, como, por ejemplo, en “Optimización y rendimiento” donde sugirieron aumentar el umbral de cumplimiento y en “versiones en otro idioma” donde comentaban que actualmente y por problemas en el pasado han impuesto la práctica de impedir la traducción automática en los formularios.

Cada uno de los comentarios fue evaluado individualmente para proponer ajustes y mejoras en el instrumento de evaluación para optimizar la experiencia de los usuarios que lo utilizarán.

CONCLUSIONES DEL PILOTAJE

A modo de conclusión, se comentan los **principales hallazgos** encontrados tras el análisis de la muestra de sitios web de los OAEs:

- Responsividad móvil e Inclusión son, respectivamente, las dimensiones de calidad en sitios web con mayor y menor porcentaje de cumplimiento. A su vez, en las dimensiones asociadas a servicios digitales es Facilidad de acceso e independencia tecnológica la que mayor puntaje obtiene en general e Interoperabilidad, la que menos.
- Las superintendencias y los ministerios obtienen un mejor desempeño en general. Por su parte, en los municipios y las gobernaciones regionales es donde se presentan mayores oportunidades de mejora, en especial en estos últimos.
- Es llamativo que sitios web de OAEs con alto nivel de madurez en la adopción de estrategias digitales y gran demanda transaccional aún presentan fallas de calidad web básicas en sus interfaces.
- Entre los problemas que más se repiten en la muestra analizada se encuentra el uso de ventanas modales que tapan el contenido, excesivo uso de *banners*, falta de texto alternativo en las imágenes, presencia de siglas en los menús de navegación, inconsistencias gráficas y otorgar demasiado protagonismo a los accesos a la información de transparencia, por nombrar algunos puntos.
- Se recomienda optimizar el sitio web Gob.cl para que sea el referente en el cumplimiento de los indicadores de calidad propuestos en el instrumento de evaluación.

De igual forma, se presentan algunas **ideas a partir de los resultados y las recomendaciones surgidas de la aplicación del plan piloto**, que han permitido ajustar el cuestionario y aspectos de diseño, aplicación u otros aspectos del instrumento de evaluación.

- En términos generales se verifica una **mejor evaluación del instrumento** y un **menor número de dificultades en su aplicación** que en la etapa anterior de pretest, por las mejoras introducidas tras esa experiencia y por la posibilidad de entregar instrucciones más claras en una reunión informativa de previa con los puntos de contacto por OAE.
- Fue positivo también explicitar que el instrumento puede ser completado por **diversos profesionales** al interior de cada OAE. En ese sentido, se refuerza la necesidad de asociar y agrupar las diferentes dimensiones con **distintos perfiles** determinados.
- El instrumento de evaluación logra el objetivo de detectar las principales oportunidades de mejora, especialmente en el nivel Imprescindible. Sin embargo, es necesario incorporar algunas preguntas de chequeo para evaluar **problemas “higiénicos”** que, por básicos, no estaban contemplados inicialmente.
- Tras el análisis estadístico se comprueba la necesidad de eliminar de algunas dimensiones asociadas específicamente a servicios digitales del instrumento para sitios web y, al mismo tiempo, quitar algunas dimensiones formuladas especialmente para sitios web para los servicios digitales. De hecho, emerge la necesidad de **separar los instrumentos**, creando uno exclusivo para servicios digitales transaccionales.

- Ello permitirá gestionar de mejor manera las preguntas de chequeo con **“No aplica”** con el enfoque de tener dos instrumentos diferenciados, para que solo estén presentes en el caso de que no exista el elemento consultado –por ejemplo: audios, videos o documentos–.
- Una mejora emergida de los comentarios es la necesidad de explicitar en las instrucciones los **umbrales de cumplimiento** en el caso de aquellas preguntas donde se puede dar el caso que el elemento consultado esté presente algunas páginas de la muestra y en otras no. Para ello, lo recomendado sería considerar la presencia en al menos un 50% de la muestra para responder afirmativamente y, en los casos de que la falta sea muy grave, no otorgar el punto.
- Lo que no debe quedar a libre interpretación del evaluador es cuándo corresponde seleccionar **“No aplica”**. Por ello, es necesario reforzar que esta opción es válida solo si el elemento consultado no está presente o verificable en el sitio web. Relacionado con lo anterior es que emerge la idea de reducir la cantidad de **“N/A”** en el nivel Imprescindible.
- Otra idea a reforzar es el especificar que en el caso de los servicios digitales transaccionales se debe evaluar solo en la muestra: página de aterrizaje (*landing page*) y flujo completo del trámite.
- De igual modo, como método para **aportar evidencia** en algunas preguntas, surge la sugerencia de utilizar herramientas para sacar capturas de pantalla que generen un enlace para poder pegarlo en los comentarios de los indicadores donde pueda haber dudas de la respuesta.
- Finalmente, por las diferencias en la gestión de los no aplica entre sitios web y servicios digitales transaccionales, y la naturaleza propia de los distintos tipos OAEs, se recomienda cautela a la hora de establecer rankings o comparaciones entre casos. El objetivo primero del instrumento es la evaluación y mejora continua de la calidad web. O, como comentó una persona en la encuesta, servir como **“una guía o pauta simple del ‘deber ser’ en materia de sitios web del Estado”**.

DOCUMENTACIÓN GENERAL DEL PROCESO

INFORMES INDIVIDUALIZADOS

En esta etapa se elaboró una ficha informativa para cada órgano de la Administración del Estado al que se aplicó el instrumento de evaluación, con los principales resultados obtenidos individualmente.

Cada informe considera:

- Información de contexto
- Presentación del instrumento
- Descripción de la prueba piloto
 - Composición de la muestra
 - Variables de análisis
- Interpretación de los resultados
- Resultado por institución
 - Acceso al detalle de la evaluación y comentarios específicos
 - Plan de acción para la mejora continua
 - Puntajes totales obtenidos por dimensión
 - Gráficos

EVALUACIÓN EXTERNA

Se hizo entrega a SGD de informes individualizados por institución en formato PDF y al detalle de cada evaluación en el mismo instrumento, que incorpora una columna para comentarios específicos por cada OAE examinado en la prueba piloto.

AUTOEVALUACIÓN

De igual modo, se entregó a SGD el detalle de cada OAE que se autoevaluó, con un enlace a su respectivo instrumento, con sus resultados y gráficos:

GUÍA DE USO

Seguidamente elaboró para SGD una guía de uso que presenta una **explicación acabada (paso a paso)** del instrumento de evaluación de calidad en sitios web y servicios digitales transaccionales, una explicación paso a paso para su aplicación y una orientación sobre la interpretación de resultados.

BASES DE DATOS

De igual modo, la validación de los datos fue entregada a SGD en **formato de datos abiertos**, de manera tal que pueda ser publicada en un formato reutilizable por terceros, cuenta con una ficha metodológica y diccionario de variables y respuestas para su interpretación y análisis posterior realizado por terceros.

Toda la información cuantitativa fue reportada en línea y de manera agrupada al final del proceso, mediante archivos CSV y hojas de cálculo compartidos en Google Drive. Se asegura el debido resguardo de los datos e información, tanto de la muestra como de los resultados. El control de calidad en la recolección de información en la aplicación del instrumento fue realizado por otros integrantes del equipo de SISIB con auditorías aleatorias y todo el proceso fue supervisado y revisado por el jefe de proyecto en su calidad de experto. De igual modo, el proceso fue acordado con la contraparte técnica.

PRESENTACIÓN CON PRINCIPALES RESULTADOS AGREGADOS

La información recopilada fue analizada mediante técnicas de análisis heurístico de evaluación de calidad web y los principales hallazgos fueron sistematizados en informes agregados y desagregados. Por consiguiente, se hizo entrega a SGD de una presentación con los **principales resultados agregados**, con gráficos para su mejor visualización de información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Finalmente, se entregan algunas ideas generales con aprendizajes de esta última etapa del servicio de consultoría:

- 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. Si bien comparten un mismo núcleo duro de dimensiones de calidad, presentan diferencias en su objeto de evaluación.
- Lo anterior evitará también la confusión que se presentaba cuando se refería al término servicio digital en tanto tipo de sitio como en cuanto a las dimensiones de calidad específicas para evaluar trámites transaccionales. Esa y otras dificultades de comprensión de las instrucciones de aplicación fueron subsanadas en la nueva guía de uso.
- Otro aspecto importante es que, tras el sucesivo proceso de actualización y refinamiento de los indicadores de calidad, ambas versiones del instrumento se transforman no solo en una herramienta para la verificación de aspectos funcionales, sino un referente de estándares de calidad y, a través de sus preguntas de chequeo, una guía práctica con ejemplos de cómo alcanzarla.
- Persiste, sin embargo, el riesgo de establecer comparaciones en los órganos de la Administración del Estado de diferente naturaleza, dado que los totales parciales que arroja el instrumento son diferentes. La recomendación es orientar la aplicación del instrumento hacia la mejora continua de los mismos OAEs con respecto a sus versiones anteriores.
- Por lo anterior, se sugiere aplicar el instrumento con una regularidad de al menos una vez al año para detectar oportunidades de mejora e implementar un plan de acción para corregirlas, priorizando los niveles de cumplimiento Indispensable y Esperable.
- Además, el instrumento les permitirá a los OAEs no solo evaluar sus sitios web y servicios digitales transaccionales, sino también servir de punto de partida en los desarrollos internos de cada institución y ser una fuente de referencia en la especificación de requerimientos a la hora de licitar el desarrollo de proyectos como servicios externos.

VERSIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO

Fruto de la experiencia de la prueba piloto se incorporó un conjunto de nuevas preguntas de chequeo relacionadas con **aspectos básicos o “higiénicos”** no contemplados en las versiones anteriores, como la efectividad del buscador interno, el funcionamiento de los menús de navegación o la importancia de la semántica en las URLs, entre otros, los cuales que no estaban siendo detectadas por el instrumento.

Finalmente, incorporando todas las oportunidades de mejora detectadas en las etapas de refinamiento, validación y prueba piloto, se actualizó el listado de **indicadores de calidad** tanto para sitios web como para servicios digitales transaccionales. Se manejaron de forma diferenciada, porque una de las principales conclusiones de las fases previas fue la necesidad de **separar en dos versiones el instrumento**, para hacerlas más específicas y focalizadas.

Esa división implicó aplicar algunos ajustes para cada versión:

- Para sitios web se fusionaron las dimensiones Transparencia y Apertura y se eliminaron las dimensiones Resolutividad e Interoperabilidad.
- Para servicios digitales transaccionales, en tanto, se eliminaron Transparencia, Apertura y Búsqueda y encontrabilidad.
- Se asignó una nueva ponderación a cada dimensión en ambas versiones del instrumento.
- Se refinó el uso de los n/a en ambos instrumentos.
- Se explicitó en cada pregunta con n/a la condición para su uso.
- Se eliminaron las instrucciones de inspección largas y complejas y se agregaron con imágenes a la guía para la verificación del instrumento;
- Se modificaron o ajustaron varios de los indicadores y preguntas de chequeo atendiendo los comentarios recibidos en el piloto.

Con todo lo anterior, se dividió el instrumento original en dos nuevas versiones:

- **Instrumento de evaluación de calidad en sitios web**
- **Instrumento de evaluación de calidad en servicios digitales transaccionales**

CANTIDAD DE INDICADORES POR DIMENSIÓN

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN SITIOS WEB

N°	Dimensión	Imprescindibles	Esperables	Deseables	Total
1.	Contenido y lenguaje claro	8	4	3	15
2.	Usabilidad	5	2	2	9
3.	Accesibilidad web	10	5	5	20
4.	Arquitectura de información	6	6	1	13
5.	Búsqueda y encontrabilidad	1	2	4	7
6.	Responsividad móvil	1	1	0	2
7.	Diseño e imagen institucional	3	6	1	10
8.	Seguridad	4	1	3	8
9.	Tecnología	7	5	1	13
10.	Atención a la ciudadanía	2	3	1	6
11.	Audiovisualidad	1	4	0	5
12.	Enfoque de género	1	2	2	5
13.	Imparcialidad e igualdad de trato	1	1	2	4
14.	Inclusión	1	2	3	6
15.	Promoción	7	4	3	14
16.	Transparencia y apertura	5	2	3	10
17.	Prevención de errores	2	1	0	3
18.	Facilidad de acceso e independencia tecnológica	5	0	0	5
19.	Interacción y retroalimentación	2	1	3	6
20.	Rapidez de respuesta	1	1	0	2
		73	53	37	163

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS DIGITALES TRANSACCIONALES

N°	Dimensión	Imprescindibles	Esperables	Deseables	Total
1.	Usabilidad	5	2	2	9
2.	Prevención de errores	2	1	0	3
3.	Accesibilidad web	12	6	4	22
4.	Interoperabilidad	1	1	0	2
5.	Contenido y lenguaje claro	7	4	3	14
6.	Responsividad móvil	1	1	0	2
7.	Seguridad	4	1	3	8
8.	Resolutividad	2	6	0	8
9.	Facilidad de acceso e independencia tecnológica	7	0	0	7
10.	Arquitectura de información	5	4	0	9
11.	Atención a la ciudadanía	2	3	1	6
12.	Diseño e imagen institucional	3	6	1	10
13.	Tecnología	7	5	1	13
14.	Interacción y retroalimentación	2	1	5	8
15.	Rapidez de respuesta	1	1	0	2
16.	Audiovisualidad	1	3	0	4
17.	Enfoque de género	1	2	1	4
18.	Imparcialidad e igualdad de trato	1	1	2	4
19.	Inclusión	1	2	3	6
20.	Promoción	5	2	1	8
		70	52	27	149

PONDERACIONES DIMENSIONES POR TIPO DE INSTRUMENTO

Debido a la disminución de la cantidad de dimensiones para las versiones finales de los se ajustó la ponderación de relevancia que tiene cada una, quedando de la siguiente forma.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN SITIOS WEB

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%

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS DIGITALES TRANSACCIONALES

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%

El instrumento de evaluación de calidad en sitios web completo, con el detalle todos indicadores y preguntas de chequeo, se presenta al final de este informe.

REFERENCIAS

- Abdallah, S., & Jaleel, B. (2015). Website appeal: Development of an assessment tool and evaluation framework of e-marketing. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 10(3), 45–62. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762015000300005>
- ACNexo. (2022). *Informe de resultados: Estudio de Caracterización, Satisfacción y Habilitación Digital 2022*.
- Akgül, Y. (2016). Quality evaluation of e-government websites of Turkey. En R. Rocha, A and Reis, LP and Cota, MP and Suarez, OS and Goncalves (Ed.), *2016 11th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*.
- ALA. (2019). *Digital literacy*. American Library Association (ALA). <https://literacy.ala.org/digital-literacy/>
- AUKAN, & Estudio Racimo. (2021). *Estrategia de Adopción Digital IPS-ChileAtiende: Presentación de Arquetipos*.
- Bahry, F. D. S., Shahibi, M. S., Kamis, Y., & Masrek, M. N. (2014). Preferred information quality factors as a web content quality measures on Malaysian government websites: A conceptual paper. En H. BinSulaiman (Ed.), *2014 International Symposium on Technology Management and Emerging Technologies (ISTMET 2014)* (pp. 400–405). <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/6936542>
- Bevan, N., Carter, J., & Harker, S. (2015). ISO 9241-11 Revised: What have we learnt about usability since 1998? En M. Kurosu (Ed.), *Human-Computer Interaction: Design and Evaluation* (pp. 143–151). Springer International Publishing.
- Camus, J. C. (2018). *Cien elementos que debe tener un sitio web*. Cámara Chilena del Libro. <http://100elementos.com>
- ChileAtiende. (2022). *UI Kit ChileAtiende*. <https://uikit.chileatiende.gob.cl/uikit>
- Chiou, W.-C., Lin, C.-C., & Perng, C. (2010). A strategic framework for website evaluation based on a review of the literature from 1995–2006. *Information & Management*, 47(5–6), 282–290. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.06.002>
- Codina, L., & Pedraza-Jiménez, R. (2016). Características y componentes de un sistema de análisis de medios digitales: el SAAMD. En R. Pedraza-Jiménez, L. Codina, & J. Guallar (Eds.), *Calidad en sitios web: Método de análisis general, e-commerce, imágenes, hemerotecas y turismo* (pp. 15–40). Editorial UOC.
- Codina, L., Pedraza-Jiménez, R., Díaz-Noci, J., Rodríguez-Martínez, R., Pérez-Montoro, M., & Cavaller-Reyes, V. (2014). Sistema Articulado de Análisis de Cibermedios (SAAC): Una propuesta sobre el qué y el cómo para estudiar medios de comunicación digitales. *Hipertext.net: Revista Académica sobre Documentación Digital y Comunicación Interactiva*, 0(12).
- Decreto 1. Aprueba norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la Administración del Estado (2015). <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1078308>
- Decreto 1. Aprueba norma técnica sobre sistemas y sitios web de los órganos de la Administración del Estado, 1 Ley Chile (2015). <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1078308>
- DESUC. (2017). *Estudio razones de uso de trámites presenciales: Informe n°3*.
- Díaz-Noci, J. (2020). Guía de métodos de investigación aplicados al entorno digital. En C. Lopezosa, J. Díaz-Noci, & L. Codina (Eds.), *Methodos: Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1 (pp. 4–19). Universitat Pompeu Fabra. <https://doi.org/10.31009/methodos.2020.i01.02>

- Digital Transformation Agency. (2023). *Digital Experience Toolkit*. <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/digital-experience-toolkit>
- Digital Transformation Office. (2023). *Canada.ca design system*. <https://design.canada.ca/>
- Dipartimento per la Trasformazione Digitale, & AGID. (2017). *Designers Italia*. <https://designers.italia.it/>
- Dirección Digital UC. (2020). *Kit Digital UC*. <https://kitdigital.uc.cl/>
- División de Gobierno Digital. (2019). *Guía para el Diseño de interfaces web Institucional*. <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-para-el-diseno-de-interfaces-web-institucionales/>
- División de Gobierno Digital. (2021). *Guía técnica: Lineamientos para el desarrollo de software*. <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-desarrollo-software/>
- División de Organizaciones Sociales. (2023). *Criterios y orientaciones para la implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública*. <https://dos.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/Guia-de-orientaciones-V.2-1.pdf>
- Ecer, F. (2014). A hybrid banking websites quality evaluation model using AHP and COPRAS-G: a Turkey case. *Technological and Economic Development of Economy*, 20(4), 758–782. <https://doi.org/10.3846/20294913.2014.915596>
- Estudio Racimo, & DICTUC. (2021). *Set insights investigación UX/UI de los servicios digitales de ChileAtiende: Principales hallazgos de los resultados de los análisis y tests aplicados*. www.chileatiende.gob.cl
- European Commission. (2016). *Europa Web Guide*. The EU Internet Handbook. <http://ec.europa.eu/ipg/>
- General Services Administration. (2022). *U.S. Web Design System (USWDS)*. <https://designsystem.digital.gov/>
- Gobierno de Chile. (2008). *Guía para el Desarrollo de Sitios Web: Guía web 2.0. Herramientas para optimizar sitios web de gobierno* (J. C. Camus Gajardo, Ed.). Secretaría Ejecutiva de la Estrategia Digital del Ministerio de Economía.
- Gobierno de Chile. (2024). *Kit digital*. <https://kitdigital.gob.cl/>
- Google. (2021). *Web Fundamentals*. Google Developers. <https://developers.google.com/web>
- Gough, D., Oliver, S., & Thomas, J. (2017). *An introduction to systematic reviews* (2nd ed.). SAGE Publications Ltd.
- Government Technology Agency. (2020). *Digital Service Standards*. <https://www.tech.gov.sg/digital-service-standards/>
- Gov.uk. (2022). *Service Standard*. Gov.uk Service Manual; UK Government Digital Service. <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>
- Grant, M. J., & Booth, A. (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information & Libraries Journal*, 26(2), 91–108. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x>
- Hassan Montero, Y., & Martín Fernández, F. J. (2003). Guía de evaluación heurística de sitios web. *No Solo Usabilidad*, 2. <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>
- Huang, Z., & Benyoucef, M. (2014). Usability and credibility of e-government websites. *Government Information Quarterly*, 31(4), 584–595. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.002>

- Hvannberg, E. T., Law, E. L.-C., & Lárusdóttir, M. K. (2007). Heuristic evaluation: Comparing ways of finding and reporting usability problems. *Interacting with Computers*, 19(2), 225–240. <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2006.10.001>
- IA Institute. (2019). *What is Information Architecture?* The Information Architecture Institute. <https://www.iainstitute.org/what-is-ia>
- ISO. (s. f.-a). *Terms & Definitions*. Online Browsing Platform (OBP); International Organization for Standardization [ISO]. Recuperado 18 de febrero de 2021, de <https://www.iso.org/obp/>
- ISO. (s. f.-b). *Terms & Definitions*. Online Browsing Platform (OBP); International Organization for Standardization [ISO]. Recuperado 17 de febrero de 2021, de <https://www.iso.org/obp/>
- ISO. (2008). *ISO 9241-151:2008 Ergonomics of human-system interaction. Part 151: Guidance on World Wide Web user interfaces*. International Organization for Standardization [ISO].
- ISO. (2018). *ISO 9241-11:2018 Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts* (p. 32). International Organization for Standardization [ISO].
- Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351–363. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.004>
- Kaur, S., & Gupta, S. K. (2014). Key aspects to evaluate the performance of a commercial website. *IJCA Proceedings on International Conference on Advances in Computer Engineering and Applications, ICACEA(1)*, 7–11.
- Kaushik, A. (2010). *Web analytics 2.0: The art of online accountability & science of customer centricity*. Wiley Publishing, Inc.
- Krug, S. (2014). *Don't make me think, revisited: A common sense approach to web and mobile usability* (New Riders, Ed.; 3rd ed.).
- Lara Galleguillos, K. F. (2019). *Evaluación del nivel de madurez de los servicios digitales de municipios en Chile* [Memoria para optar al título de Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173355>
- Leung, D., Law, R., & Lee, H. A. (2016). A modified model for hotel website functionality evaluation. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(9), 1268–1285. <https://doi.org/10.1080/10548408.2015.1117408>
- Matera, M., Rizzo, F., & Carughi, G. T. (2006). Web usability: Principles and evaluation methods. En E. Mendes & N. Mosley (Eds.), *Web Engineering* (pp. 143–180). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/3-540-28218-1_5
- Ministerio de Hacienda. (2022). *Agenda de Modernización del Estado 2022 – 2026*. <https://modernizacion.gob.cl/agenda/agenda-periodo-2022-2026>
- Morales-Vargas, A. (2021). *Evaluación de calidad en sitios web: Factores de análisis, métodos y propuesta de un modelo para el desarrollo de nuevos instrumentos* [Universitat Pompeu Fabra]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/673029>
- Morales-Vargas, A., Pedraza-Jiménez, R., & Codina, L. (2020). Website quality: An analysis of scientific production. *Profesional de la Información*, 29(5), e290508. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.sep.08>

- Morales-Vargas, A., Pedraza-Jimenez, R., & Codina, L. (2023). Website quality evaluation: a model for developing comprehensive assessment instruments based on key quality factors. *Journal of Documentation*, 79(7), 95–114. <https://doi.org/10.1108/JD-11-2022-0246>
- Nielsen, J. (2020). *10 usability heuristics for user interface design*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- OECD. (2020). *Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery* (OECD Digital Government Studies). OECD. <https://doi.org/10.1787/b94582e8-en>
- OECD. (2024a). *2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>
- OECD. (2024b). *2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>
- Pedraza-Jiménez, R., Codina, L., & Guallar, J. (2016). *Calidad en sitios web: Método de análisis general, e-commerce, imágenes, hemerotecas y turismo*. Editorial UOC.
- Perurena Cancio, L., & Moráguez Bergues, M. (2013). Usabilidad de los sitios web, los métodos y las técnicas para la evaluación. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 24(2), 16. <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/405/306>
- Piñeiro-Naval, V., Igartua, J. J., & Marañón, F. (2017). El diseño de las sedes web municipales de España. Una propuesta metodológica para su análisis. *Revista Española de Documentación Científica*, 40(1), 164. <https://doi.org/10.3989/redc.2017.1.1368>
- Red de Lenguaje Claro Chile. (2011). *Recomendaciones 1: Lenguaje Claro para la web*. <http://www.lenguajeclarochile.cl/wp-content/uploads/2019/10/Recomendaciones-Lenguaje-Claro-para-la-web-.pdf>
- Sanabre, C., Pedraza-Jiménez, R., & Vinyals-Mirabent, S. (2020). Double-entry analysis system (DEAS) for comprehensive quality evaluation of websites: case study in the tourism sector. *El profesional de la información*, 29(4). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.32>
- Sandoval Almazán, R., & Gil García, J. R. (2009). Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 7(14). <https://doi.org/10.5354/0717-8980.2009.13504>
- Secretaría de la Modernización. (2023). *Medición de Satisfacción Usuaría*. Ministerio de Hacienda. <https://satisfaccion.gob.cl/medicion-de-satisfaccion-usuaria/metodologia>
- SENADIS. (2022). *Accesibilidad web en Chile: Guía técnica para la implementación de sitios web accesibles*. <https://kitdigital.gob.cl/archivos/insumos/nuevos/Manual%20Accesibilidad%20Web.pdf>
- Service d'Information du Gouvernement. (2024). *Système de Design de l'État*. <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/>
- United States Government. (2017). United States Web Design System. En *DigitalGov*. U.S. General Services Administration [GSA]. <https://designsystem.digital.gov/>
- UXPA. (2014). *Definitions of user experience and usability*. User Experience Professionals Association. <https://uxpa.org/resources/definitions-user-experience-and-usability>
- W3C. (2020). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*. W3C Web Accessibility Initiative (WAI). <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

W3C. (2024). *Web Standards*. World Wide Web Consortium; World Wide Web Consortium [W3C]. <https://www.w3.org/standards/webdesign/>

Yaokumah, W., Brown, S., & Amponsah, R. (2016). Accessibility, quality and performance of government portals and ministry web sites: a view using diagnostic tools. *2015 Annual Global Online Conference on Information and Computer Technology (GOCICT)*, 46–50. <https://doi.org/10.1109/GOCICT.2015.18>

Instrumento de evaluación de calidad para sitios web

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: 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	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 sitios web.

- 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.
- 4 A su vez, cada indicador cuenta con un nivel de obligatoriedad: **imprescindible**, **esperable** o **deseable**.
- 5 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.
- 6 Para algunas preguntas de chequeo existe la opción de marcar **n/a (no es aplicable)** 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.

7 Debe seleccionarse cada pregunta de chequeo según el **cumplimiento observado** y automáticamente aparecerá el puntaje para cada indicador.

8 La idea es que la revisión de cada pregunta se haga sobre la **totalidad de la muestra**, considerando un umbral de cumplimiento del **50%**. En caso de encontrar una falla o error importante, este debe ser considerado por encima del umbral a la hora de responder.

9 Los resultados presentan además puntajes totales de cumplimiento en las dimensiones evaluadas.

PUNTAJE POR INDICADOR

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

RESULTADOS

Revise los resultados de su evaluación en la hoja **Resultados**:

[Resultados](#)

DIMENSIONES

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

GUÍAS

Para revisar el **código fuente** y el **inspector** en las páginas web, recomendamos usar Google Chrome. En la hoja **Guía** encontrará cómo activarlos:

[Guías para la verificación técnica](#)

¿DÓNDE REVISAR?

Lugares del **sitio web** donde examinar cada pregunta:

Portada o página de inicio
Al menos las primeras 2 páginas del menú principal (que no sea la portada o página de inicio)
Al menos 3 páginas de información interiores
Las últimas 3 noticias publicadas

Complete las URLs usadas de muestra en la hoja **Muestra**:

[Páginas revisadas](#)

Al menos 1 formulario que no requiera autenticación

Total: 10 páginas mínimo

BREVE GLOSARIO

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>)

Páginas revisadas

URL de muestra

Copie y pegue aquí las direcciones web de la muestra mínima de páginas revisadas del sitio. **Por favor, borre los ejemplos.**

Portada o página de inicio

Por ejemplo: <https://sitioejemplo.gob.cl>

Al menos las primeras 2 páginas del menú principal

(que no sea la portada o página de inicio)

Por ejemplo: <https://sitioejemplo.gob.cl/ministerio/>

Al menos 3 páginas de información interiores

Por ejemplo: <https://sitioejemplo.gob.cl/mision-y-vision>

Las últimas 3 noticias publicadas

Por ejemplo: <https://sitioejemplo.gob.cl/noticias/firma-convenio-agricola-2024>

Al menos 1 formulario

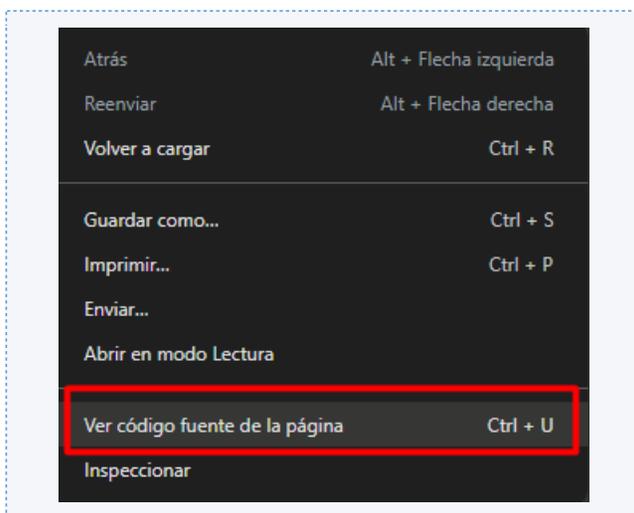
Por ejemplo: <https://sitioejemplo.gob.cl/contacto>

Guías para la verificación técnica

I) Código fuente

Para revisar el código fuente HTML en Google Chrome:

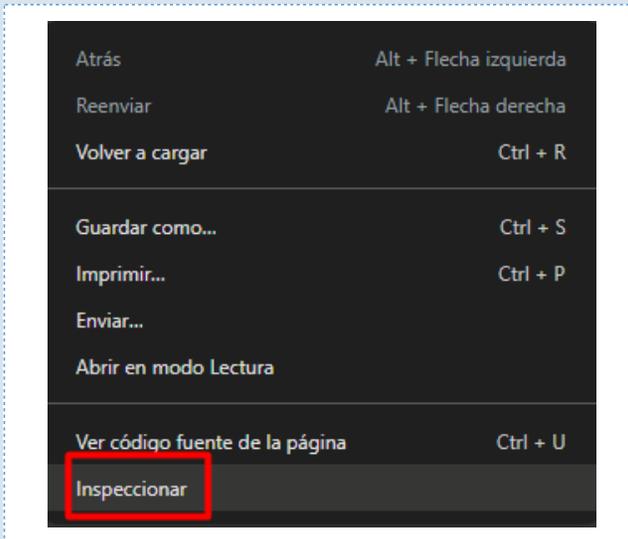
- Método 1** Presionar las teclas "CTRL" + "U" ("option" + "command" + "U" en Mac)
- Método 2**
 - Utilizando el botón derecho del mouse
 - Hacer clic en "Ver código fuente de la página"



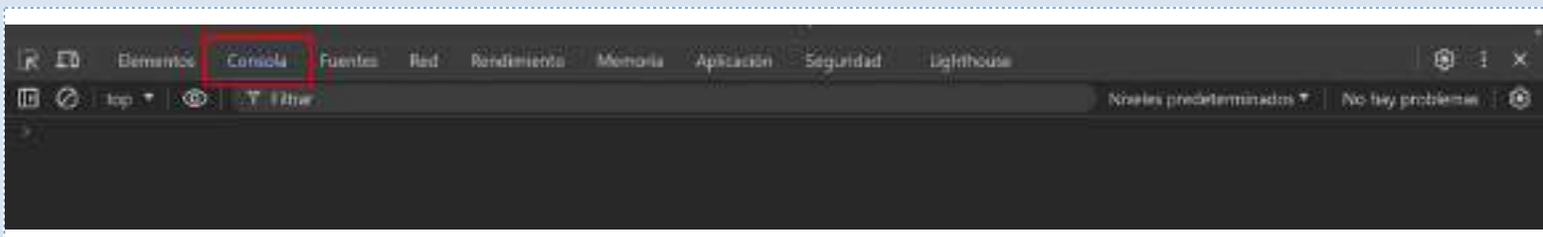
II) Inspeccionar

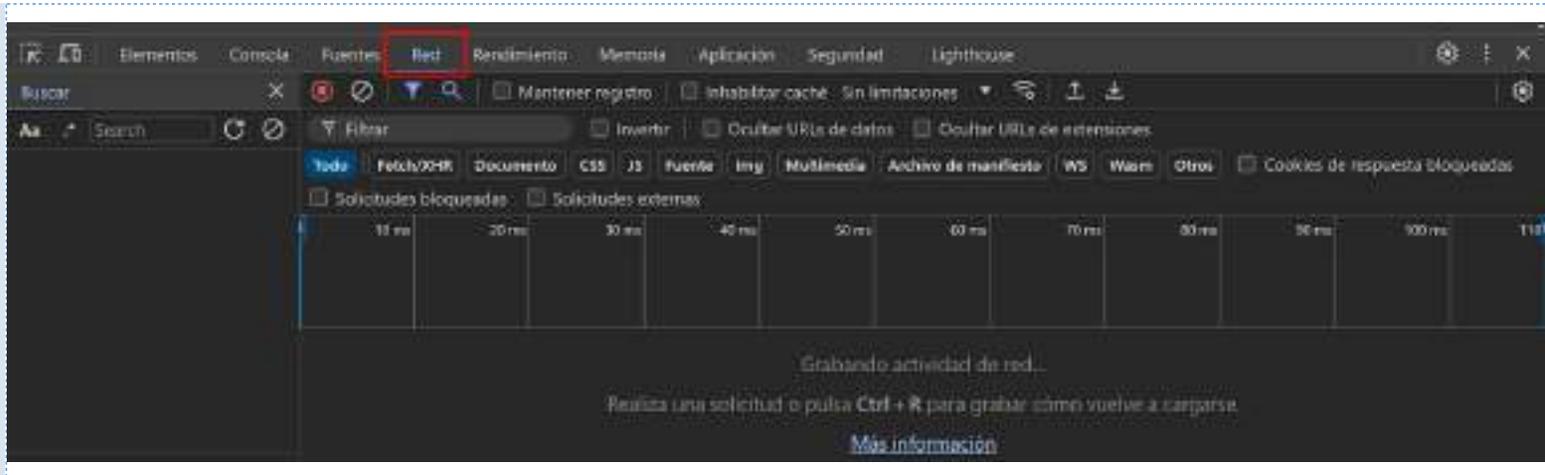
Para inspeccionar el código del sitio web:

- 1. Método 1** Presionar la tecla "F12"
- 2. Método 2** Presionar las teclas "CTRL" + "SHIFT" + "c" ("option" + "command" + "c" en Mac)
- 3. Método 3**
 - Utilizando el botón derecho del mouse
 - Hacer clic en "Inspeccionar"



- Se abrirá un panel en la parte inferior de la página (o en el costado, según la configuración de cada persona) con las opciones de revisión. Por ejemplo, "Consola" o también "Red" (en inglés "Network")

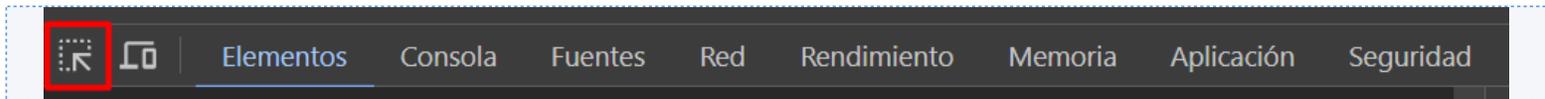




III) Verificar contraste de textos con herramienta "Inspeccionar"

Paso 1 Abrir herramienta "Inspeccionar" de Chrome, con alguno de los métodos señalados en el punto anterior (II).

Paso 2 Seleccionar la herramienta "Selector de objetos", puede presionar las teclas "Ctrl" + "Shift" + "C" o presionar el siguiente botón:



Paso 3 Luego debe posicionar el cursor sobre el texto que desee examinar, una vez seleccionado sin hacer clic, aparecerá una ventana con el dato "Contraste", el número que aparece ahí debe ser mayor a 4.1:1.



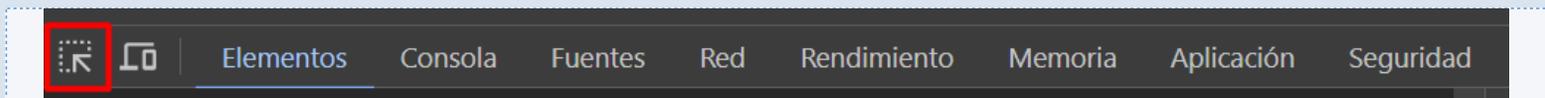
Volver a la hoja de:

[Accesibilidad web](#)

IV) Verificar tamaño de textos y tipo de fuente con herramienta "Inspeccionar"

Paso 1 Abrir herramienta "Inspeccionar" de Chrome, con alguno de los métodos señalados en el punto anterior (II).

Paso 2 Seleccionar la herramienta "Selector de objetos", puede presionar las teclas "Ctrl" + "Shift" + "C" o presionar el siguiente botón:



Paso 3 Luego debe posicionar el cursor sobre el texto que desee examinar, una vez seleccionado sin hacer clic, aparecerá una ventana con el dato "Font". Aquí se mostrará el tamaño en pixeles (px) y el nombre de la fuente.

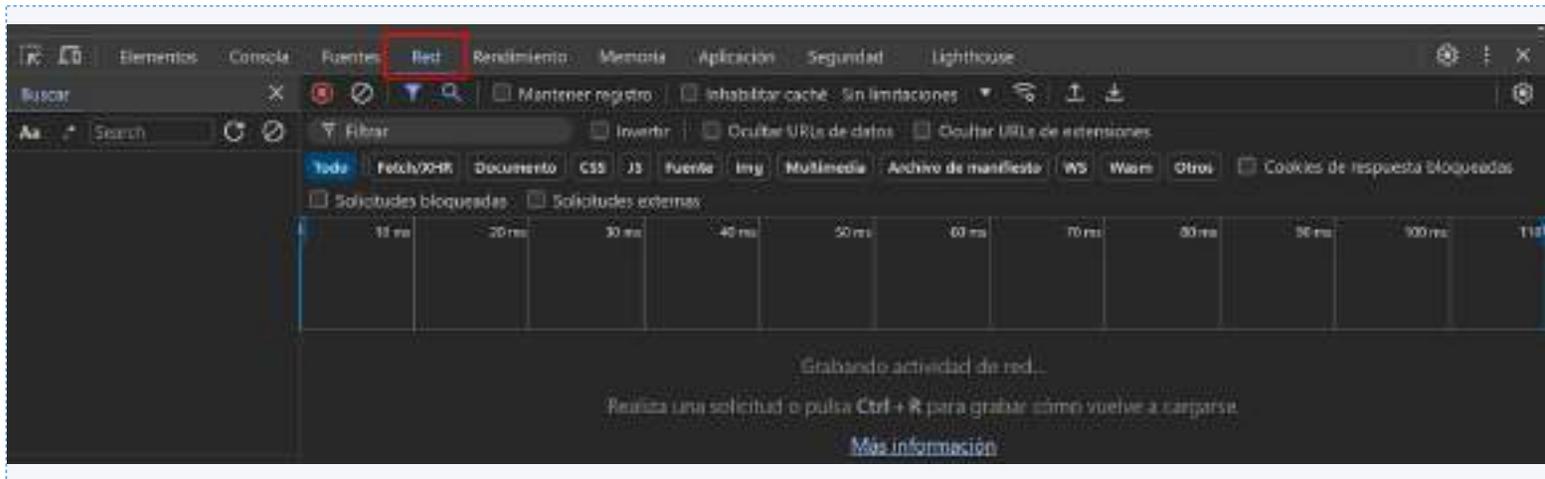


Volver a la hoja de:

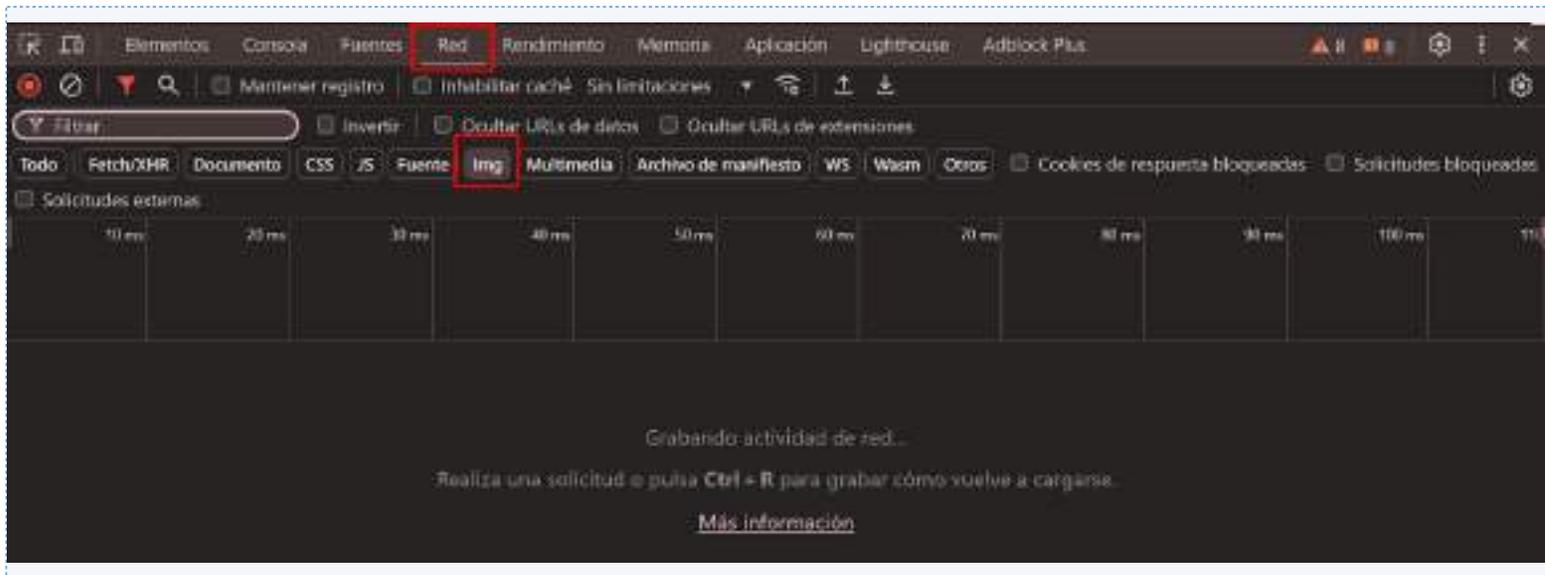
[Diseño e imagen institucional](#)

V) Verificar formato y peso de imagen con herramienta "Inspeccionar"

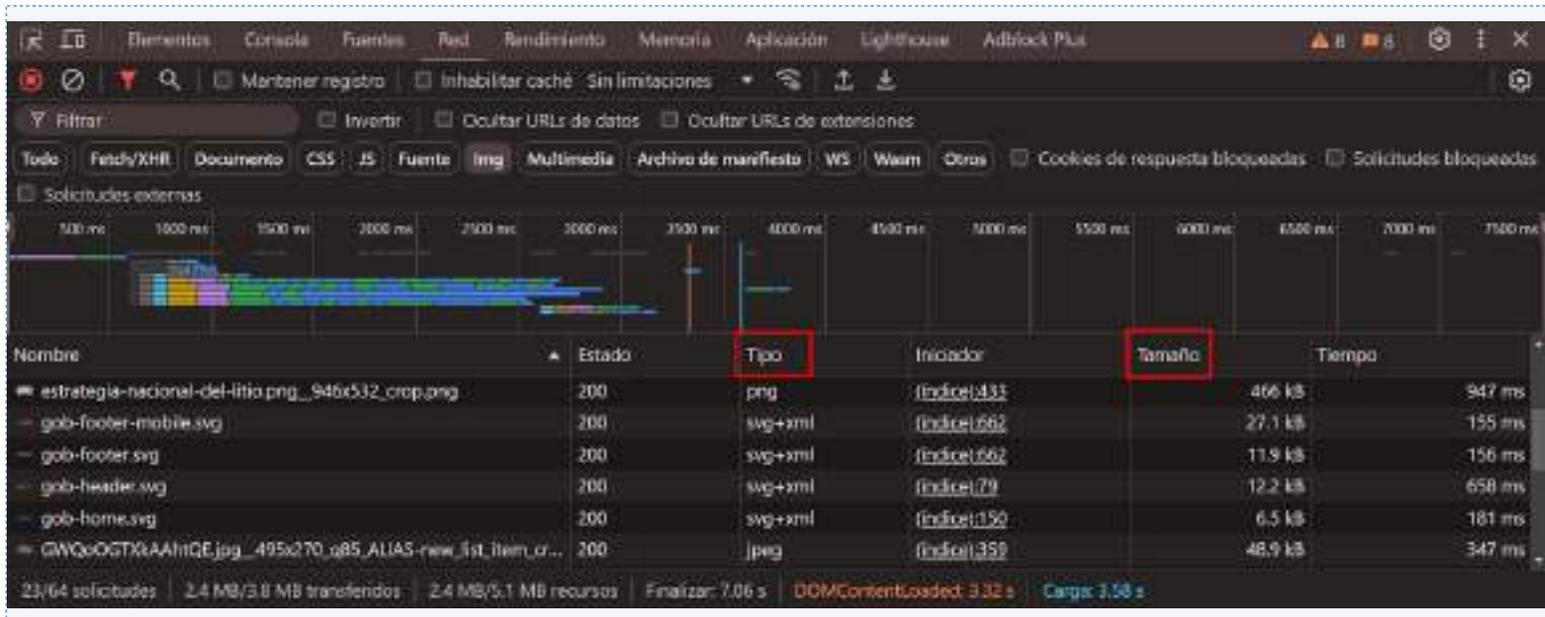
- Paso 1** Abrir herramienta "Inspeccionar" de Chrome, con alguno de los métodos señalados en el punto anterior (II).
- Paso 2** Seleccionar la pestaña "Red" (en inglés "Network")
-



Paso 3 En el sector "Todo", seleccionar el botón "Img" y recargar la página con "F5"



Paso 4 Más abajo encontrará el listado con todas las imágenes del sitio, las puede ordenar por "Tipo" y/o "Tamaño" para evaluar las preguntas



Volver a la hoja de:

[Audiovisualidad](#)

VI) Navegar el sitio web con el teclado

Para navegar el sitio web con el teclado utilizar la tecla "Tab", ubicada en la parte izquierda del teclado sobre el botón "Bloq Mayús".

La tecla "Tab" se ve de esta forma:



Al presionar la tecla "Tab", el foco se mueve de un elemento interactivo a otro en la página web. Estos elementos pueden ser enlaces, botones, campos de formulario, menús, etc. Cuando un elemento está enfocado, se resalta visualmente, lo que indica que puede interactuar con este.

Para activar un elemento enfocado es necesario presionar la tecla "Enter".

Volver a la hoja de:

[Accesibilidad web](#)

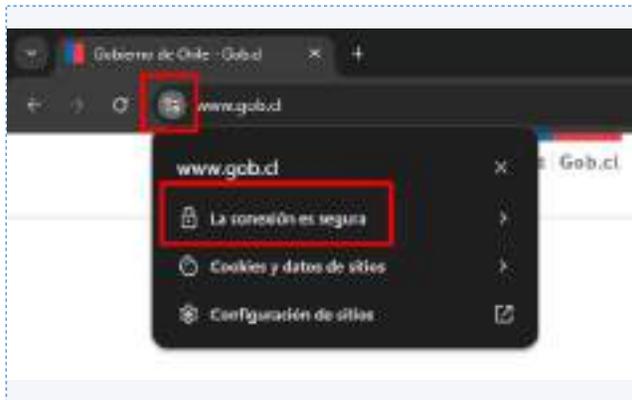
VII) Verificar conexión segura y certificado válido

Paso 1

En Google Chrome seleccionar el icono "Ver información del sitio", que está ubicado inmediatamente a la izquierda de la URL en la barra de direcciones del navegador

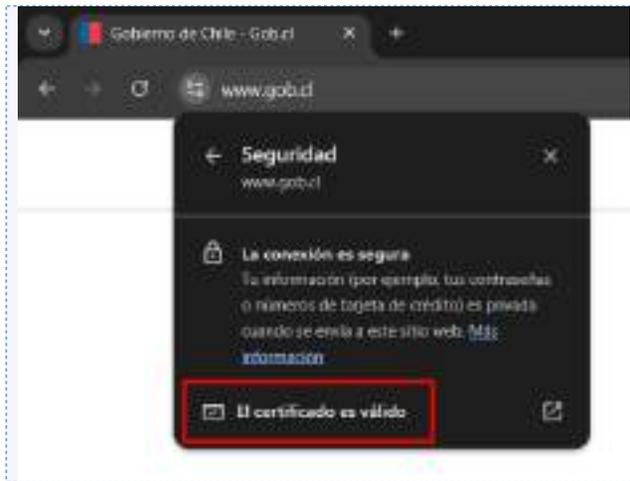
Paso 2

Para verificar esto, debe aparecer un candado cerrado más el texto "La conexión es segura"



Paso 3

Al presionar sobre la opción anterior, podrá validar si el "Certificado es válido"



Herramientas adicionales

Enlace con listado de herramientas para más verificaciones automatizadas:



Capturadores de pantalla

Si desea aportar evidencia de la verificación, se recomienda sacar capturas de pantalla con las herramientas que se almacenan en la nube y generan una URL descritas en la guía para la verificación del propio instrumento y pegar los enlaces en la columna de comentarios.

Awesome Screenshot	Herramienta de grabación de pantalla, captura de pantalla y anotación para trabajo remoto.	https://chromewebstore.google.com/detail/impresionante-captura-de/nlipoenfbikpbjkfpfillcgkoblqpmj
Lightshot	Capturador de pantalla personalizable.	https://app.prntrscr.com/es/index.html

Scrnli

Herramienta gratuita y fácil de usar para grabar y capturar pantalla. Tome captura de pantalla o grabe, edite, descargue <https://chromewebstore.google.com/detail/ijejnggjphlenbhmjhhgdcpehacaal?hl=es> y comparta.

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.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	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)".	<input type="checkbox"/>	0		
1.1.2	Complejidad	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?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren textos referidos a trámites.</i>							
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). ¿El tono y voz son amables, respetuosos y cercanos con las personas usuarias? ¿La redacción prescinde de la jerga técnica o legal? Por ejemplo: en el texto se evitan conceptos legales, administrativos o informáticos que tengan un equivalente más fácil de entender por parte de las personas usuarias ("resolución" en vez de "acto administrativo" o "memoria temporal" en vez de "caché") o se evitan referencias números de leyes y normativas sin una clara identificación del tema ("Ley de acoso laboral" en vez de "Ley 21643"). ¿Se evitan abreviaturas, extranjerismos, eufemismos, modismos o términos muy especializados o rebuscados en al menos un 50% de los contenidos revisados? ¿Se define cada sigla y acrónimo y se emplean solo si es necesario?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren siglas o acrónimos.</i>							
			¿Los contenidos están escritos en tono positivo indicando lo que se puede hacer y evitando enfocar los mensajes desde el "no se puede"?	<input type="checkbox"/>			

1.1.4	Actualización	Renovación permanente de los contenidos, con el objeto de garantizar la entrega de información eficaz y oportuna a la ciudadanía.	<p>¿Los contenidos están actualizados y muestran información vigente al año en curso?</p> <p>Por ejemplo: se indica expresamente su fecha de publicación o última fecha de actualización.</p>	<input type="checkbox"/>	0	
1.1.5	Redacción y ortografía	Correcta escritura de los textos publicados.	<p>¿Son correctas la ortografía –literal, acentual y puntual– y la gramática en los contenidos?</p> <p>Por ejemplo: para revisar este aspecto, se puede usar un corrector ortográfico y gramatical para revisar los contenidos de las páginas de muestra. Tanto Microsoft Word como Documentos de Google lo ofrecen; o bien utilizar herramientas en línea como LanguageTool.</p> <p>(Revisar la muestra de contenidos escogidos, si hay más de un error, entonces no cumple este criterio).</p> <p>¿Los signos de puntuación empleados facilitan la lectura del documento?</p> <p>Por ejemplo: se privilegia el uso de puntos seguidos, frente a las frases intercaladas entre comas.</p> <p>¿Las frases se relacionan entre sí por medio de conectores?</p> <p>Por ejemplo: "A su vez,", "Por otra parte,", "Sin embargo," o "De igual modo,".</p>	<input type="checkbox"/>	0	
1.1.6	Propiedad intelectual	Posesión de los derechos de uso de contenidos publicados en un sitio web.	<p>¿El sitio cuenta con información de permisos de uso de sus contenidos?</p> <p>Por ejemplo: se señala que ningún contenido se puede utilizar sin autorización (<i>copyright</i> o todos los derechos de autor reservados) o se indica un modelo de licencias flexibles de propiedad intelectual, como Creative Commons, que autorizan la reutilización bajo ciertas condiciones.</p> <p>¿Se evita la redifusión de material protegido por derechos de autor sin autorización?</p> <p>Por ejemplo: para comprobar este factor se puede descargar una imagen del sitio que no consigne sus créditos y subirla al buscador de imágenes de Google, para ver si aparece en otros sitios.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
1.1.7	Privacidad y datos personales	Protección de los datos e información personal de las personas usuarias de un sitio web.	<p>Si se mencionan listados de personas, ¿se evita la publicación de sus RUN en el sitio web?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren listados de personas.</i></p> <p>¿No se publican direcciones y teléfonos particulares?</p> <p>¿Existe información sobre cómo las personas usuarias pueden ejercer los derechos ARCO sobre acceso, rectificación, cancelación o eliminación, oposición y bloqueo de datos personales, incluidos en la Ley sobre Protección de la Vida Privada?</p> <p>Por ejemplo: se menciona el procedimiento en la Política de Privacidad o se enlaza el formulario de solicitud en la sección de Transparencia.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
1.1.8	Contenidos sensibles	Respeto de la intimidad de las personas usuarias de un sitio web a partir de la no publicación de información que pueda menoscabar su honra y perjudicar su imagen personal en Internet.	<p>Si el sitio publica información sobre menores de edad, ¿se protege la identidad de los mismos en textos y fotografías?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentre información sobre menores de edad.</i></p> <p>¿El contenido es apto para ser leído por menores de edad?</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>

¿El sitio evita exhibir material que pueda afectar la susceptibilidad de las personas o las menoscaben?

Por ejemplo: características físicas o morales de las personas o hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual (como lo señala la Ley 19628 sobre Protección de la Vida Privada).

1.2 ESPERABLES

1.2.1	Claridad	Redacción orientada hacia una facilidad de comprensión de los contenidos.	¿Las páginas son rápidas de examinar, con títulos grandes y comprensibles, y suficientes subtítulos?	<input type="checkbox"/>	0
			¿Los contenidos están estructurados como respuestas a las preguntas frecuentes que podrían hacerse las personas usuarias?	<input type="checkbox"/>	
			¿Todas las oraciones abordan una sola idea, con un lenguaje simple, claro y directo?	<input type="checkbox"/>	
			¿Las palabras, frases y conceptos utilizados tienen un lenguaje claro para las personas usuarias?	<input type="checkbox"/>	
			¿Predomina el tiempo presente simple y la voz activa de los verbos? Por ejemplo: "Este documento acredita cómo obtener el beneficio".	<input type="checkbox"/>	
			¿Las oraciones están ordenadas según la forma sujeto-verbo-predicado? Por ejemplo: "Las y los interesados deben dirigirse a la oficina comunal" (correcto); "A la oficina comunal deben dirigirse las y los interesados" (incorrecto).	<input type="checkbox"/>	
			Cuando se listan requisitos en contenidos referidos a servicios a la ciudadanía, ¿se usa modo infinitivo? (Modo que engloba las formas no personales del verbo, puede terminar en -ar, -er o -ir). Por ejemplo: "Ser mayor de 18 años", "Enviar su solicitud a través de correo electrónico".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se listen requisitos referidos a servicios a la ciudadanía.</i>					
1.2.2	Concisión	Capacidad de los sitios de presentar sus contenidos de manera breve.	¿Los textos son breves y utilizan frases cortas en su redacción? Por ejemplo: al menos 2 párrafos y como máximo 8 por página.	<input type="checkbox"/>	0
			Al revisar el sitio web en versión de escritorio, ¿los párrafos son cortos, con menos de 8 líneas?	<input type="checkbox"/>	
			¿Se explica una idea por párrafo?	<input type="checkbox"/>	
			¿Las oraciones son simples y directas, evitando el exceso de palabras?	<input type="checkbox"/>	
			Si existe un texto extenso –de cuatro o más párrafos–, ¿hay un resumen al inicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren textos de cuatro o más párrafos.</i>					
1.2.3	Legibilidad	Facilidad de lectura de los contenidos publicados.	¿Hay espacio entre los párrafos?	<input type="checkbox"/>	0

		¿El texto está alineado a la izquierda?	<input type="checkbox"/>	
		¿Se utilizan listas numeradas, viñetas o tablas para presentar la información más ordenada?	<input type="checkbox"/>	
1.2.4	Escritura para la web	Adaptación de la redacción optimizada para su lectoría en una interfaz digital.	¿Los contenidos del sitio aplican el modelo de "pirámide invertida" que los estructura desde lo más a lo menos importante?	<input type="checkbox"/> 0
			¿Los contenidos están divididos en secciones lógicas y contienen subtítulos para ayudar a las personas usuarias a encontrar la información?	<input type="checkbox"/>
			¿Es fácil escanear visualmente los contenidos?	<input type="checkbox"/>
			¿Se utilizan negritas para destacar palabras claves de cada párrafo?	<input type="checkbox"/>
			¿Se evitan las frases escritas únicamente en mayúsculas?	<input type="checkbox"/>
			¿Se vinculan contenidos del mismo sitio a través de enlaces relacionados?	<input type="checkbox"/>
			En el caso de enlazar documentos, ¿se especifica su título, formato y peso? Por ejemplo: "Informe sobre ciberseguridad en Chile 2024 (pdf, 345 KB)"	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.</i>	
			¿Se entrega una breve descripción de los documentos enlazados para mejorar su capacidad de búsqueda, usabilidad y accesibilidad?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.</i>	

1.3 DESEABLES

1.3.1	Visualización de la información	Uso de elementos visuales para presentar información o datos.	¿Se utilizan apoyos visuales como íconos, imágenes, gráficos o infografías para presentar datos?	<input type="checkbox"/> 0
1.3.2	Objetividad	Imparcialidad y neutralidad de la información publicada.	¿Los contenidos tienen información objetiva y presentan una redacción neutra, sin reflejar la opinión de quién los escribió?	<input type="checkbox"/> 0
			¿En al menos un 80% de los contenidos se privilegia exponer datos y hechos por sobre el uso de adjetivos calificativos?	<input type="checkbox"/>
1.3.3	Archivo	Conservación del contenido histórico del sitio web cuando se realice un reemplazo del mismo.	Si el sitio presenta versiones anteriores de contenidos, ¿están rotuladas claramente como contenidos o documentos de archivo no vigentes? Por ejemplo: títulos del tipo "Requisitos de postulación 2015", donde señala claramente el año al que se refiere la información.	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/>
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren versiones anteriores de contenidos.</i>	

2. Usabilidad

Medida en que los usuarios pueden utilizar un sistema para lograr determinados objetivos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
2.1 IMPRESCINDIBLES							
2.1.1	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 sitio web y se preserva su consistencia en todas las páginas? Por ejemplo: los enlaces del menú global aparecen en la misma posición en todo el sitio.</p> <p>En el caso de los sitios del gobierno central, ¿se valida el uso de componentes existente en el UI Kit del Gobierno Digital? Por ejemplo: se puede validar revisando el sitio web del UI Kit, en el sector de "Plantillas web" o descargando el UI Kit (.zip)</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.</i></p> <p>En caso de utilizar íconos, ¿estos son usados sobre la base de convenciones o figuras fácilmente reconocibles por cualquier persona? Por ejemplo: una casa para volver al inicio, una lupa para el buscador, líneas horizontales para el menú colapsable o "hamburguesa" o una "X" para cerrar.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
2.1.2	Diseño estético y minimalista	Simplicidad y limpieza de las interfaces, las que no deben contener información que sea irrelevante o que rara vez se necesite. Cada elemento en una interfaz compite con las unidades de información relevantes y disminuye su visibilidad relativa.	<p>¿Las páginas presentan una carga de imágenes, video o elementos gráficos que no distraen la atención de las personas usuarias? Por ejemplo: a primera vista se observan varias imágenes de diversos tamaños que no aportan mayor información e incluso se pierde el interés por seguir navegando o no se aprecian los espacios necesarios (aire) entre un tema y otro.</p> <p>¿Los llamados a la acción están suficientemente bien destacados? Por ejemplo: se destaca y reconoce a simple vista un enlace o botón del texto plano, por su forma o color.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
2.1.3	Diagnóstico y corrección de errores	Asistencia a las personas usuarias ante errores, brindándoles una solución o un acceso directo para que pueda resolver el error de inmediato. Redacción de los mensajes de error en un lenguaje sencillo (sin códigos de error), indicando con precisión el problema y sugiriendo una solución de manera constructiva.	<p>¿Los mensajes de alerta ante un error brindan información clara del problema y ofrecen una vía de solución? Por ejemplo: ante una página no encontrada, en vez de indicar "error 404" el sitio muestra alternativas de enlaces para que la persona usuaria pueda seguir a un nuevo contenido o volver al anterior.</p> <p>Para evaluar una página no encontrada es necesario escribir la URL del sitio y después del "/" final, agregar un texto falso, como: https://sitioejemplo.gob.cl/abcde</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de alerta.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

¿Se puede verificar que los mensajes de error no interfieren con la navegación en la página?
Por ejemplo: las ventanas emergentes se pueden cerrar fácilmente con el teclado y no generan bloqueo de navegación. Esto se puede hacer con la tecla "Esc".

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.

2.1.4 Ventanas modales o emergentes (*pop-up*) Cuidado de no utilizar excesiva o innecesariamente ventanas modales y emergentes (*pop-up*). Durante la revisión del sitio web no se observan modales o ventanas emergentes (*pop-up*) que tapen el contenido o su navegación.
Por ejemplo: anuncios, publicidad, mensajes de marketing o formularios de suscripción.

0

Una vez cerrada la ventana emergente (*pop-up*) o modal, ¿queda guardada esa decisión para que no vuelva a aparecer al volver a ingresar, cargar o cambiar de página?
Por ejemplo: al cerrar una ventana modal esta no vuelve a aparecer durante la navegación del sitio web.

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen ventanas emergentes o modales en el sitio web.

2.1.5 Mensajes de error Interrupción generada por el sistema que le informa a la persona usuaria de una situación incompleta, incompatible o indeseable dentro del flujo de navegación. En caso de aparecer un mensaje de error, ¿se le ofrecen alternativas de soluciones a la persona usuaria?

0

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.

En caso de aparecer un mensaje de error inesperado de origen técnico, ¿se entrega información clara en vez de mensajes ambiguos como "Intente más tarde" o "Comuníquese con el administrador"?

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.

En caso de aparecer un error, ¿las indicaciones que entrega el error permiten la resolución del problema?
Por ejemplo: al realizar las indicaciones ofrecidas se pudo realizar la acción sin volver a caer en el error.

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.

2.2 ESPERABLES

2.2.1 Similitud del sistema con el mundo real Utilización de conceptos, frases y diseños familiares para las personas usuarias. Correspondencia con las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico. ¿El sitio web presenta información en un orden lógico y con zonas bien delimitadas?
Por ejemplo: se diferencian las zonas de encabezado, menú principal, contenido y pie de página.

0

¿Se evitan mensajes con jerga técnica, no familiares para las personas usuarias?
Por ejemplo: preferir el uso de "Página no encontrada" en vez de "Error 404".

2.2.2 Control y libertad para la persona usuaria Alternativa claramente marcada para abandonar una acción no deseada o detener un proceso prolongado. ¿Ninguna página deja "atrapadas" a las personas usuarias sin más opción que volver atrás con el navegador o cerrar la ventana?
Por ejemplo: al terminar de realizar un trámite, la página no queda en blanco o al enviar datos en un formulario el sistema no queda "guardando" indefinidamente.

0

Si al ingresar al sitio web por primera vez aparece un mensaje que ocupe toda la pantalla (del tipo ventana modal, emergente o *pop-up*), ¿este tiene una opción de cerrarse fácilmente identificable?
Por ejemplo: un enlace que diga "Cerrar" o un botón con el icono de "X".

La opción n/a es solo para el caso en que no se observan ventanas del tipo modal, emergente o pop-up.

¿Los videos cuentan con todos sus botones de reproducción?

La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.

2.3 DESEABLES

2.3.1 Reducción del esfuerzo cognitivo	Disminución de la carga de memoria a corto plazo para la persona usuaria, haciendo fácilmente reconocibles los elementos, acciones y opciones. El sistema debería ayudar a los usuarios a reconocer los elementos de la interfaz sin la necesidad de analizarlos cada vez en detalle, gastando más energía y tiempo.	¿La disposición de los elementos es coherente con la experiencia de las personas usuarias en otros sitios? Por ejemplo: el logo de la institución está ubicado en la parte superior izquierda, el buscador a la derecha.	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
		¿Es visible el icono personalizado del sitio (favicon) en la pestaña del navegador? Por ejemplo: aparece un cuadrado azul y rojo en los sitios del Gobierno de Chile.	<input type="checkbox"/>		
		¿Se ofrece ayuda en contexto, en lugar de presentar a las personas usuarias un largo tutorial para memorizar? Por ejemplo: aparece una línea punteada bajo los acrónimos para acceder a su definición o un icono de interrogación ("?") al lado de una instrucción para acceder a una ayuda específica.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		<i>La opción n/a es solo para el caso en el que, por la naturaleza de los contenidos ofrecidos, no existan opciones de ayuda.</i>			
2.3.2 Flexibilidad y eficiencia de uso	Oferta de distintas maneras para acceder al contenido y opción de aceleradores y acciones personalizadas tanto para personas usuarias avanzadas como menos experimentadas.	¿Las personas usuarias cuentan con opciones para ordenar y filtrar resultados y tablas de datos? Por ejemplo: búsqueda avanzada con filtro alfabético o por fecha.	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
		<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren resultados o tablas de datos.</i>			

3. Accesibilidad web

Especial cuidado de que todos los sitios web estén diseñados para que todos y todas puedan acceder. Pone foco principalmente en las personas con discapacidad para que puedan percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir con la web.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
3.1 IMPRESCINDIBLES							
3.1.1	Texto alternativo	Presentación de una alternativa textual a todo el contenido no textual (imágenes, botones, iconos), por ejemplo, mediante las etiquetas "alt", "title" o "description" del código HTML.	<p>¿Los elementos visuales presentan una alternativa textual, es decir el uso de atributos HTML como "alt" para las imágenes o "description" y "title" en botones o enlaces?</p> <p>Esto se puede revisar abriendo al código fuente con los comandos "Ctrl" + "U" o "Cmd" + "U" y buscando las etiquetas "alt", "description" o "title", si se encuentran y tienen contenido este punto se cumple.</p> <p>En el punto I de la guía, puede consultar cómo ver el código fuente de la página.</p> <p>¿Los textos alternativos describen de manera suficientemente detallada la información visual de las imágenes? Por ejemplo: "El alcalde observa un plano de arquitectura desplegado sobre una mesa".</p>	<input type="checkbox"/>	0		
3.1.2	Subtítulos	Alternativa textual para los diálogos presentes en los videos, en el caso de no poder escucharlos.	<p>¿Los videos cuentan con subtítulos en español y garantizan una correcta legibilidad, con una tipografía sin serifa (sans-serif) y alto contraste entre fondo y texto?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
3.1.3	Navegación por teclado	Orden lógico y fluido al navegar el sitio web con el teclado en que se respeta el sentido de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo, y sin una determinada velocidad de pulsación.	<p>¿Al navegar el sitio web con el teclado con la tecla "Tab" se respeta el orden de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo?</p> <p>En el punto VI de la guía, puede consultar cómo navegar el sitio web con el teclado.</p> <p>¿Es posible una navegación mediante el teclado fluida y sin saltarse ninguna información?</p> <p>¿Es posible navegar el sitio web con el teclado sin una determinada velocidad de pulsación? Por ejemplo: si se navega el sitio con la tecla "Tab" y la persona usuaria se detiene por más de 10 segundos para luego retomar la navegación, no debe empezar toda la navegación desde el inicio, sino que se mantiene donde había quedado.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
3.1.4	Ajuste del tamaño de la fuente	Possibilidad de agrandar el texto del sitio web en hasta un 200% cuidando de que se mantenga el diseño y no se pierda funcionalidad.	<p>¿Existen botones para que el usuario pueda agrandar o achicar la fuente?</p> <p>¿Es posible agrandar el texto hasta un 200% (con "Ctrl +" o "Cmd +") sin que se pierda el contenido, diseño o funcionalidad?</p>	<input type="checkbox"/>	0		
3.1.5	Control de audio	Mecanismos para pausar audios de reproducción automática.	<p>En el sitio web no se presentan elementos que reproduzcan sonidos automáticamente. Por ejemplo: un video en la portada que comienza a sonar apenas la persona usuaria ingresa.</p>	<input type="checkbox"/>	0		

¿Se proporcionan mecanismos para pausar audios de reproducción automática?

La opción n/a es solo para el caso en que no existan audios de reproducción automática en el sitio web.

3.1.6	Umbral de destellos	Cuidado al implementar animaciones para que no destellen más de 3 veces en 1 segundo para evitar posibles convulsiones. Se entiende como destello, un cambio repentino y brusco en el contraste, generalmente de color blanco y de muy corta duración, de forma muy repetitiva puede provocar convulsiones en algunas personas.	¿El sitio web no presenta elementos que destellan más de 3 veces en 1 segundo? Por ejemplo: los videos no presentan animaciones o secuencias que destellan rápidamente.	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.1.7	Etiquetas en iconos	Soporte textual que explique la función de los iconos utilizados para ejecutar una acción.	¿En el sitio web se presenta alternativa de texto para iconografía que ejecuta una acción? Por ejemplo: se presenta el botón "A+" para aumentar el tamaño del texto y al poner el cursor por encima se muestra el texto "Agrandar tamaño de fuente", o al ver un icono de lupa se muestra el texto "Buscar".	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.1.8	Predecible al recibir el foco	Preocupación de que no se cambie el contexto al recibir el foco cuando se utiliza la navegación por teclado.	Al utilizar navegación por teclado, ¿al recibir el foco no se cambia de contexto repentinamente? Por ejemplo: un menú se puede navegar con la tecla "Tab" sin que al posicionarse en un elemento del menú el sitio redirige automáticamente a esa página. Se debe presionar la tecla "Enter" para poder acceder a cada página del menú.	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.1.9	Estructura de la interfaz	Identificación clara de las diferentes zonas de una página para que los software de lectura puedan identificar las estructuras y relaciones del contenido.	¿El código HTML es semántico y sus etiquetas se usan adecuadamente en el sitio web? Por ejemplo: las etiquetas que se utilizan varían de acuerdo a su significado, un título principal se ve representado con una etiqueta "h1", subtítulos con "h2" o "h3", párrafos con "p" y texto destacado en negrita con "strong". Esto se puede verificar abriendo al código fuente con los comandos "Ctrl" + "U" o "Cmd" + "U" y revisando la presencia del correcto uso de las etiquetas señaladas en el ejemplo.	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.1.10	Contraste mínimo	Atención a los contrastes de color al diseñar la interfaz, los textos e imágenes de texto, que deben tener un contraste mínimo de 4,5:1 entre el color de fondo y del texto o icono.	¿Los textos tienen un contraste de color mayor a 4.5:1? Por ejemplo: se evita el uso de texto gris sobre fondo blanco u otras combinaciones de color con bajo contraste. En el punto III de la guía , puede consultar cómo verificar el contraste de textos con la herramienta "Inspeccionar". Si desea revisar en mayor detalle puede hacerlo con herramientas como Colour Contrast Analyser o Contrast Checker de WebAIM .	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.2	ESPERABLES					
3.2.1	Audio y video con texto alternativo	Alternativa textual para los elementos de audio o video, en que se describe lo que está pasando en la escena.	¿Los elementos de audio o video presentan un texto alternativo que describe lo que está pasando? Por ejemplo: el sitio brinda la posibilidad de acceder a la transcripción de todo lo que se menciona y sucede en el audio. <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos o audios en el sitio web.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>

3.2.2	Componentes accesibles	Información de estados, roles e información de valor en todos los componentes de interfaz de usuario para permitir la compatibilidad con la tecnología asistiva utilizada para acceder al contenido. Por ejemplo: personas que utilizan lectores de pantalla, ampliadores de pantalla y software de reconocimiento de voz.	¿Se utilizan etiquetas semánticas HTML adecuadas para estructurar el contenido, facilitando la interpretación por parte de tecnologías de asistencia? Por ejemplo: se utiliza código HTML semántico, es decir se usan etiquetas como "header", "main" y "footer". Esto se puede verificar revisando el código fuente del sitio web o con la herramienta "inspeccionar elemento" utilizando la herramienta "Selector de objetos" ("Ctrl" + "Shift" + "C"): se debe posicionar en los distintos elementos y revisar los ejemplos.	<input type="checkbox"/>	0	
3.2.3	Llamado a la acción claro	Presencia de enlaces y botones con llamados a la acción claros y descriptivos.	¿Los enlaces del sitio web tienen llamados a la acción claros? Por ejemplo: para acceder a un formulario de registro el botón dice claramente la palabra "Registrarse" en vez de decir "Haga clic aquí".	<input type="checkbox"/>	0	
3.2.4	Predecible al recibir entrada	Preocupación por que los cambios y acciones que ocurran en el sitio web sean predecibles, esto se hace al explicar la acción antes de que se ejecute.	¿Los cambios y acciones que ocurren en el sitio son predecibles o están explicados antes de que ocurra una acción? Por ejemplo: los enlaces externos cuentan con un icono identificador que indica a las personas usuarias que al hacer clic en el enlace este lo sacará de la navegación actual.	<input type="checkbox"/>	0	
3.2.5	Foco visible	Preocupación de que al navegar el sitio web por teclado se muestre de forma visible el indicador del foco donde está ubicado el usuario.	Al navegar el sitio web por el teclado con la tecla "Tab", ¿el foco es claramente visible? Por ejemplo: el foco es marcado con una línea de color que contraste con el diseño del sitio.	<input type="checkbox"/>	0	
3.3 DESEABLES						
3.3.1	Pausar, detener u ocultar	Alternativa para pausar, detener u ocultar cuando se presenta información que tiene movimiento o se actualiza automáticamente.	¿La información que tiene movimiento o se actualiza automáticamente ofrece alternativas para pausar, detener u ocultar? Por ejemplo: un carrusel de noticias destacadas con un botón de pausa para detener el movimiento. <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan elementos con movimiento en el sitio web.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.3.2	Audiodescripción	Descripción clara del contenido de un audio o vídeo.	¿Los videos cuentan con audiodescripción que detalla todo lo que ocurre? Por ejemplo: descripción de sonidos ("[Golpe de puerta]"), presenta los nombres de los personajes ("[Ministra Pérez]") y cambios de escena ("[Entra el Presidente]"). <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.3.3	Atajo hacia el contenido	Posibilidad de saltar el encabezado del sitio web y pasar directamente al contenido. Se recomienda el uso del atributo "accesskey" en el código HTML.	¿Se ofrecen alternativas para llegar directo al contenido con la navegación por teclado? Por ejemplo: presionando las teclas "Alt" y "S" se salta el encabezado del sitio web y lleva el foco al contenido de una noticia. Para Mac la combinación de teclas es "Control" + "Option" + "S".	<input type="checkbox"/>	0	

3.3.4	Documentos accesibles	Preocupación de ofrecer documentos descargables accesibles para todos los usuarios.	¿Los documentos descargables que están presentes en el sitio web son accesibles? <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/>
<p>Para comprobar accesibilidad en un documento Word debe dirigirse a la pestaña Revisar de Word, luego seleccionar la opción Comprobar accesibilidad, aparecerá una ventana que señalará que no presenta problemas de accesibilidad.</p> <p>Para comprobar accesibilidad en un documento PDF puede utilizar la herramienta MAUVE++ seleccionando la opción para validar PDF, luego agregar el PDF con su URL o subiendo el archivo y revisar que los resultados entreguen 0 fallas.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.</i></p>			
3.3.5	Declaración de accesibilidad	Presencia de una página que explique los aspectos de accesibilidad presentes en el sitio web y declare el nivel de conformidad obtenido al aplicar las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) de la W3C.	¿El sitio web cuenta con un contenido sobre "Accesibilidad" donde menciona el nivel de conformidad de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) y otras consideraciones para la accesibilidad? <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/>

4. Arquitectura de información

Práctica de decidir cómo organizar y rotular de forma lógica el contenido y la navegación de un producto digital para que sea comprensible y que las personas usuarias localicen fácilmente lo que buscan.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
4.1 IMPRESCINDIBLES							
4.1.1	Similitud de criterio de organización	Organización de los contenidos según el criterio más adecuado para el contexto, nivel cultural, hábitos informacionales y estructuras mentales de su público objetivo.	¿Los contenidos están clasificados con criterios que les sean intuitivos y familiares para las personas usuarias? Por ejemplo: el menú principal está ordenado por temas y no por unidades del organigrama interno.	<input type="checkbox"/>	0		
4.1.2	Jerarquización de la portada	Consonancia entre la distribución de las secciones de la página de inicio y las necesidades de las personas usuarias.	¿La portada destaca claramente los contenidos posiblemente más demandados por las personas usuarias?	<input type="checkbox"/>	0		
			¿La página antepone el acceso a trámites y servicios por sobre la información institucional?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan trámites o servicios en el sitio web examinado.</i>				
			¿Existe información institucional en el pie de página? Por ejemplo: aparece el nombre completo de la institución, su dependencia o dirección física.	<input type="checkbox"/>			
			¿Se evita el uso excesivo de <i>banners</i> en la portada? Por ejemplo: no más de 10 <i>banners</i> informativos.	<input type="checkbox"/>			
4.1.3	Consistencia del rotulado	Coherencia en el uso y estilo de las etiquetas en todo el sitio.	¿Se mantienen constantes los rótulos o etiquetas tanto en la portada como en las páginas interiores?	<input type="checkbox"/>	0		
4.1.4	Claridad del rotulado del menú.	Facilidad de comprensión de las etiquetas del menú.	¿Los rótulos o etiquetas empleados describen claramente la información y los elementos incluidos en cada categoría?	<input type="checkbox"/>	0		
			¿Los iconos no necesitan de un texto adicional para ser comprendidos?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren iconos.</i>				
4.1.5	Notoriedad de la navegación	Presencia y visibilidad del menú de navegación, sus opciones, localización del usuario, estado del sistema y etapa o paso del trámite.	¿Se advierten claramente las opciones del menú de navegación?	<input type="checkbox"/>	0		
			¿El menú está en una posición destacada?	<input type="checkbox"/>			
			¿Se identifican fácilmente los elementos cliqueables en el menú?	<input type="checkbox"/>			
			¿Existen elementos que contextualizan a la persona usuaria respecto de su ubicación, nivel de avance en la navegación y estado del sistema?	<input type="checkbox"/>			
4.1.6	Menú de navegación principal	Presencia de una navegación principal clara y consistente para las personas usuarias, que además privilegie la navegación dentro del mismo sitio web.	¿Se evita el uso de siglas en el menú de navegación principal?	<input type="checkbox"/>	0		
			¿Todos los enlaces del menú de navegación están en español?	<input type="checkbox"/>			
			¿Todos los enlaces del menú de navegación principal funcionan correctamente?	<input type="checkbox"/>			

¿Todos los enlaces del menú principal conducen a páginas dentro del mismo sitio web?

¿Todos los enlaces del menú principal conducen a páginas y no a documentos?
Por ejemplo: no se enlazan archivos PDFs, Word, Excel o documentos compartidos de Google desde las opciones del menú.

4.2 ESPERABLES

4.2.1	Marca o nombre de fantasía	Identificación formal de la institución que usa un nombre de fantasía.	Si la institución cuenta con una marca o nombre de fantasía, ¿su significado se explica con un texto complementario? Por ejemplo: "ChileAtiende: trámites y beneficios del Estado", "Salud Responde: asistencia telefónica y vía redes sociales", "IFE Laboral Apoya: incentivo al empleo formal".	<input type="checkbox"/>	0
4.2.2	Regla de los 3 clics	Acceso a los contenidos desde portada o cualquier parte del sitio web en no más de tres enlaces de distancia.	¿Los contenidos y servicios más relevantes para las personas usuarias se pueden encontrar a no más de 3 clics desde la portada?	<input type="checkbox"/>	0
4.2.3	Precisión del rotulado	Capacidad de los rótulos para expresar su significado de manera directa y concisa.	¿Los rótulos o etiquetas escogidos aluden directamente a su contenido? ¿Se evita el uso de siglas, eufemismos o términos rebuscados en los rótulos o etiquetas? ¿Se evita el exceso de palabras? ¿Los textos de los enlaces (rótulos) son descriptivos del contenido o sitio al que dirigen o directos en el llamado a la acción que impulsan, evitando términos ambiguos como "Haga clic aquí" o "Más"?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0
4.2.4	Concisión del rotulado	Brevidad y economía de palabras en las etiquetas, acorde al tiempo de lectura en internet y al espacio reducido en dispositivos móviles.	¿Se alcanza a leer todo el menú global del sitio en breves segundos? ¿Caben los textos correctamente en la pantalla de los dispositivos móviles?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0
4.2.5	Equilibrio de la navegación	Apropiado número de opciones del menú. Balance entre su extensión y nivel de profundidad.	¿El menú global presenta menos de ocho opciones? ¿Se evita que haya más de dos niveles de submenús?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0
4.2.6	Pertinencia de la navegación	Adecuada ubicación de los enlaces, de manera tal que aparezcan en contexto y brinden acceso oportuno a la información.	¿Los botones de llamado a la acción están situados en una posición que estimule su uso? ¿Existen enlaces contextuales al contenido de la página que se está visitando? Por ejemplo: en la descripción de un trámite, aparecen accesos del tipo "Otros trámites relacionados" o "Ver también". ¿Existen categorías o etiquetas (<i>tags</i>) que permitan acceder a otros contenidos con la misma clasificación? Por ejemplo: navegar por todas las noticias clasificadas con la etiqueta "Cuenta Pública 2024".	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0

4.3 DESEABLES

4.3.1 Flexibilidad de organización

Clasificación de la información por distintos esquemas o estructuras de organización con el objetivo de ofrecer opciones de acceso a los usuarios.

¿Cuenta el sitio web con más de una forma de organización para acceder a la información?
Por ejemplo: una institución puede tener una navegación principal por temas, pero tener un segundo menú por tipos de público.



0

5. Búsqueda y encontrabilidad

Disposición para ayudar a las personas usuarias a encontrar lo que necesitan: implica que debe contar con un sistema de navegación visible y completo, pero que además debe estar complementado por algún sistema de búsqueda que sea efectivo para acceder al contenido que no se encuentra a simple vista.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	Comentarios
5.1 IMPRESCINDIBLES						
5.1.1	Búsqueda interna	Presencia destacada de un buscador interno, que rastree, indexe y recupere todas las páginas del sitio y ofrezca eficientemente los contenidos más relevantes frente a las consultas de las personas usuarias.	<p>¿El sitio cuenta con un buscador interno que permita acceder a todas las páginas del sitio?</p> <p>¿Está ubicado de manera destacada, idealmente en la parte superior de la página?</p> <p>En la página de inicio, ¿la búsqueda es una caja de texto (campo que permite escribir directamente) y no un enlace?</p> <p>¿El buscador interno funciona correctamente?</p> <p>¿El buscador interno indica expresamente cuando no se encuentran resultados?</p>	<input type="checkbox"/>	0	
5.2 ESPERABLES						
5.2.1	Mapa del sitio	Opción de navegación suplementaria que enlaza todo el sitio, refleja su estructura y evita la presencia de páginas aisladas.	¿Existe un mapa del sitio con enlace a todas las secciones y principales contenidos?	<input type="checkbox"/>	0	
5.2.2	Optimización	Adecuación y jerarquización del contenido sobre la base de las palabras más buscadas y el patrón de navegación de las personas usuarias.	<p>¿Las palabras clave más representativas del quehacer de la institución están presentes en los títulos, descripción y URLs de las páginas del sitio? Por ejemplo: para identificarlas, éstas se pueden encontrar en la misión, en los nombres de los principales servicios y en los temas que aborda la institución, las que idealmente deberían coincidir con las palabras que buscarían las personas usuarias.</p> <p>¿Se repiten estas palabras en las páginas internas de contenido? Por ejemplo: una forma de comprobarlo es con la opción "Buscar" del navegador (Control + F en Google Chrome).</p> <p>¿Las páginas están estructuradas de forma lógica e intuitiva para las personas usuarias? Por ejemplo: los títulos son visiblemente más grandes que los subtítulos.</p>	<input type="checkbox"/>	0	
5.3 DESEABLES						
5.3.1	Búsqueda predictiva	Proporción de un texto predictivo en la búsqueda para minimizar los errores.	¿La búsqueda tiene texto predictivo? Por ejemplo: al escribir la palabra "certificado", se muestran las opciones "certificado de matrimonio", "certificado de nacimiento", "certificado de defunción".	<input type="checkbox"/>	0	

5.3.2	Búsqueda avanzada	Buscador interno con mayores opciones de refinamiento de las consultas y parametrización de los resultados.	<p>¿Existe una búsqueda avanzada? Por ejemplo: que permita buscar solo sobre tipos de contenidos específicos (como trámites, noticias, actividades, productos o servicios) o permita seleccionar campos específicos para buscar, como autor, título o publicación.</p>	<input type="checkbox"/>	0
			<p>¿Permite ordenar los resultados de búsqueda? Por ejemplo: por criterios de fecha o relevancia.</p>	<input type="checkbox"/>	
5.3.3	Recomendación predictiva	Oferta de contenidos y enlaces relacionados que permita a los usuarios profundizar o descubrir nueva información, sobre la base de sus preferencias y patrones de navegación previos.	<p>¿En el sitio se recomiendan enlaces que puedan ser de interés según el comportamiento de navegación de las personas usuarias? Por ejemplo: "Porque buscaste 'x', te puede interesar 'z'...".</p>	<input type="checkbox"/>	0
5.3.4	Alternativas de búsqueda	Entrega de opciones de búsqueda en caso de no encontrar resultados.	<p>Si no hubo resultados después de una búsqueda, ¿el sistema ofrece ideas u opciones para mejorar la búsqueda basados en problemas identificables con la búsqueda de la persona usuaria? Por ejemplo: la persona usuaria busca "bono marzo" y el sistema no arroja resultados, pero da la opción de buscar "Aporte familiar permanente (ex bono marzo)".</p>	<input type="checkbox"/>	0

6. Responsividad móvil

Cualidad que posee un sitio web para adaptarse a todos los dispositivos y tamaños de pantalla, sin perder calidad ni información esencial.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	Comentarios
6.1 IMPRESCINDIBLES						
6.1.1	Visualización móvil	Diseño responsivo, formulado y desarrollado para ser accesible desde cualquier dispositivo móvil.	<p>¿El sitio web se puede visualizar correctamente desde un teléfono celular o una <i>tablet</i>?</p> <p>¿Las funcionalidades del sitio se pueden usar correctamente desde un teléfono celular o una <i>tablet</i>? Por ejemplo: si en un formulario se pide cargar documentos, esta funcionalidad no se ve interrumpida si se hace desde un teléfono celular o una <i>tablet</i>.</p> <p>¿El menú de navegación del sitio web se convierte en un menú desplegable o se reorganiza para mejorar la navegación en los diversos dispositivos móviles?</p> <p>¿Solo existe una versión del sitio y se evita la creación de una versión especial para dispositivos móviles paralela o una aplicación para descarga, que muestre otra información? Por ejemplo: al navegar el sitio, este no debiera pedir descargar alguna aplicación para acceder a un contenido o servicio.</p> <p>¿Los textos se ven enteros, sin cortarse o sobreponerse a otros elementos?</p> <p>En móvil, ¿se prioriza la presentación del logo institucional y menú por sobre otros enlaces? Por ejemplo: la primera franja que se ve en móvil es la imagen institucional y el menú de navegación.</p>	<input type="checkbox"/>	0	
6.2 ESPERABLES						
6.2.1	Adaptabilidad	Adecuación automática de un sitio web con sus elementos visuales y contenidos para que sean visualizados correctamente en cualquier dispositivo.	<p>¿El sitio web se adapta y visualiza correctamente en diferentes tamaños de pantalla? Por ejemplo: se visualiza de forma correcta tanto en un monitor de un notebook pequeño como en un monitor grande de un PC.</p> <p>¿Los números telefónicos están enlazados o cuentan con el formato correcto para marcar directamente desde un celular?</p>	<input type="checkbox"/>	0	

7. Diseño e imagen institucional

Elementos visuales y gráficos para comunicar mensajes de forma efectiva que permitan proyectar la imagen institucional dentro del contexto de nuestro país, velando por un mensaje y contenido claro. Es importante mantener conectores visuales que vinculen e identifiquen a las instituciones, como tipografías, colores y algunas definiciones gráficas.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
7.1 IMPRESCINDIBLES							
7.1.1	Imagen gubernamental	Conectores visuales que vinculan e identifican a los organismos de administración del Estado, como tipografías, colores y definiciones gráficas.	<p>¿Se visualiza claramente que el sitio web se identifica con una institución gubernamental? Por ejemplo: se visualiza el logo del Gobierno, sus elementos icónicos, algún texto de referencia o enlace en la cabecera o el pie del sitio.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el organismo no sea gubernamental.</i></p> <p>En el caso de los organismos gubernamentales, ¿los elementos gráficos del sitio web son elaborados a partir de las directrices del Gobierno? Por ejemplo: se usa y aplica el Kit Digital del Gobierno de Chile.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el organismo no sea gubernamental.</i></p> <p>¿El texto del logo de la institución es totalmente legible?</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
7.1.2	Enlaces perceptibles	Condición de los enlaces del sitio web, que se deben diferenciar claramente de un párrafo de texto o títulos.	<p>¿Los textos que son enlaces se diferencian claramente de otro texto que no sea enlace? Por ejemplo: se utilizan enlaces subrayados o en un color notoriamente contrastante.</p> <p>¿Los botones de llamado de acción se identifican claramente? Por ejemplo: los botones se destacan claramente en color y forma.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
7.1.3	Integridad estética	Coherencia de los elementos visuales, los que deben disponerse de la misma manera y permitir mantener una apariencia consistente en todo el sitio, para que brinden una experiencia visual unificada para las personas usuarias.	<p>¿El uso de colores, tipografías y estilos gráficos es consistente a lo largo de toda la navegación, brindando una experiencia visual homogénea para las personas usuarias?</p> <p>¿El sitio web tiene un diseño gráfico consistente en todas sus secciones? Por ejemplo: los contenidos interiores mantienen una apariencia similar a la portada, utilizando elementos gráficos, paletas de colores y tipografía similares.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
7.2 ESPERABLES							
7.2.1	Tipografía	Uso de tipografías que faciliten la legibilidad, con un tamaño adaptable a las diferentes condiciones de las personas usuarias y dispositivos. Adopción de las familias tipográficas establecidas en el sistema de diseño gubernamental.	<p>¿Se utilizan familias tipográficas optimizadas para la lectura en pantalla, especialmente las de palo seco (sin conectores visuales entre las letras) o sin "serif"? Por ejemplo: Roboto, Verdana, Arial.</p> <p>En el punto IV de la guía, puede consultar cómo verificar el tipo de fuente.</p> <p>¿Su tamaño permite identificar claramente las jerarquías visuales? Por ejemplo: a simple vista, los títulos son considerablemente más grandes que el texto.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

¿Su tamaño permite una adecuada legibilidad?
 Por ejemplo: igual o superior a 16 puntos, con un espaciado de al menos 1,5 veces del tamaño de la fuente y alto contraste, evitando letras grises sobre fondos blancos.

En el punto IV de la [guía](#), puede consultar cómo verificar el tamaño de los textos.

¿Su tamaño se adapta automáticamente al dispositivo?

Esto se puede verificar revisando la estructura jerárquica adecuada entre los tamaños de los títulos, subtítulos y párrafos de texto y que el interlineado de cada párrafo facilite para la lectura. También puede reducir el ancho de su navegador y evaluar si se adapta al nuevo espacio.

En el caso de organismos del Gobierno central, ¿el sitio web utiliza las tipografías recomendadas en el sistema de diseño gubernamental?

Por ejemplo: las tipografías Roboto, Roboto Slab o Gobcl que se recomiendan en el Kit Digital del Gobierno.

La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.

7.2.2 Uso del color

Definición de una paleta de colores formulada para afianzar la imagen de la institución, sobre la base de criterios de una adecuada combinación, atractivo visual, coherencia y contraste. Estos deberán estar sujetos a las normas de accesibilidad y, si corresponde, adoptar los lineamientos del sistema de diseño gubernamental.

¿Los colores apoyan el reconocimiento visual de la institución?
 Por ejemplo: los colores azul y rojo oficiales del Gobierno. 0

¿Se reconoce una paleta de colores y esta se aplica de manera consistente en todo el sitio?
 Por ejemplo: se aplican recomendaciones de la [Guía de Diseño de Interfaces](#).

En el caso de organismos del Gobierno central, ¿se consideran los colores de la paleta del sistema de diseño gubernamental?

La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.

7.2.3 Uso de imágenes

Selección cuidadosa de imágenes, fotografías y visualizaciones para afianzar la identidad institucional y complementar la información entregada. Es decir, que cuenten con un tratamiento y optimización técnica para el soporte web.

¿Se incorpora el logo o elemento icónico de la institución en el encabezado? 0

¿Las imágenes tienen la calidad adecuada para su correcta visualización y se evita que se vean pixeladas a primera vista?

¿Las imágenes tienen títulos, descripciones o pies de fotos apropiados? El pie de foto es una explicación breve que se sitúa bajo cada ilustración, foto o figura en una publicación. Aunque sea el pie lo que le da nombre, también puede ubicarse en otros lugares, como en la parte superior.

¿Las fotografías están bien recortadas y tienen un encuadre adecuado?
 Por ejemplo: los *banners* tienen un contenedor rectangular. Para minimizar o evitar recortes, hay que asegurarse de que la forma de la imagen coincida con la forma del contenedor y no quede recortada la información visual importante.

¿Se privilegia el uso de fotografías en el que aparezcan personas usuarias, lugares y situaciones reales en vez de usar imágenes de bancos de fotos comerciales?

Los elementos que contienen texto informativo, como botones de acción e infografías, se disponen como texto seleccionable en vez de presentarlo dentro de una imagen.

7.2.4	Distribución de los elementos	Jerarquía de los elementos que se deben comprender a primera vista, sin ruido visual ni sobrecarga informativa.	<p>¿Los elementos de la interfaz se pueden identificar claramente a primera vista? Por ejemplo: se puede encontrar fácilmente donde está el menú principal, el pie de página o el buscador.</p> <p>¿Es una interfaz limpia, sin ruido visual? Por ejemplo: los elementos visuales como figuras o colores, no están demasiado saturados y se evitan las ventanas emergentes que no aportan a la navegación del sitio.</p>	<input type="checkbox"/> 0
7.2.5	Atractivo visual	Apariencia atractiva y armoniosa que logra captar la atención del usuario.	<p>¿La presentación visual del sitio es armoniosa, limpia y minimalista, orientada a la funcionalidad? Por ejemplo: mantener sólo unos pocos componentes necesarios en la interfaz del sitio y dejar espacios en blanco o aires, para permitir centrar la atención en el contenido principal con más facilidad.</p>	<input type="checkbox"/> 0
7.2.6	Expresividad de iconos	Capacidad de los iconos para ser claros y precisos en lo que quieren expresar, sin llevar a una interpretación o confusión.	<p>¿La iconografía es clara y ayuda a llamar a la acción de manera más rápida? Por ejemplo: el icono de "flecha a la derecha" significa "siguiente" o "continuar".</p>	<input type="checkbox"/> 0
7.3 DESEABLES				
7.3.1	Familiaridad	Cercanía y capacidad de reconocimiento a simple vista del diseño, sin necesidad de un aprendizaje previo.	<p>¿El diseño sigue las convenciones visuales de otras plataformas, es decir, que sean familiares para las personas usuarias? Por ejemplo: el menú principal se encuentra ubicado arriba en el encabezado y el nombre del sitio se ubica en la zona superior izquierda en el encabezado del sitio.</p>	<input type="checkbox"/> 0

8. Seguridad

Apego a estándares de desarrollo, compatibilidad y directrices para cautelar la seguridad de los sistemas. Esto protege la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y datos institucionales y personales.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
8.1 IMPRESCINDIBLES							
8.1.1	Certificado SSL válido y vigente	Utilización de mecanismos SSL/TLS o los protocolos de seguridad que los reemplacen. El certificado debe ser válido y estar vigente.	<p>¿El sitio web está utilizando el protocolo seguro HTTPS en su URL?</p> <p>¿El certificado SSL/TLS es válido? Por ejemplo: al revisar en Google Chrome a través del ícono "Consulta la información del sitio", que se encuentra inmediatamente a la izquierda de la URL en la barra de direcciones del navegador, luego verificar que existe el texto "La conexión es segura".</p> <p>En el punto VII de la guía, puede verificar la conexión segura y si el certificado es válido.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
8.1.2	Redirección de HTTP a HTTPS	Redirección de las solicitudes con protocolo HTTP a su equivalente con protocolo HTTPS.	<p>¿Al acceder con el protocolo HTTP a las páginas del sitio se realiza la redirección a la versión con protocolo HTTPS? Por ejemplo: al ingresar en la URL "http://sitioejemplo.gob.cl/algo" esta redirige a "https://sitioejemplo.gob.cl/algo". Se puede probar quitando la letra "s" del protocolo de la url de la página que está probando.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
8.1.3	Bloqueo de enmascarado	Inhibición de la posibilidad de enmascarar el sitio dentro de un sitio externo a través de un "frame".	<p>¿El sitio web tiene configurada la cabecera "X-Frame-Options" con los valores "DENY" o "SAMEORIGIN"?</p> <p>Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com:</p> <ol style="list-style-type: none"> Primero se debe ingresar la URL de una página diferente de la portada y luego dentro de los resultados el subtítulo "Encabezados sin formato" (<i>Raw Headers</i> en inglés), se encontrarán la lista de cabeceras de la página, en la que se debe buscar la cabecera "X-Frame-Options" y verificar que tenga los valores "DENY" o "SAMEORIGIN". 	<input type="checkbox"/>	0		
8.1.4	Directorios desactivados	Configuración del servidor web debe mantener inhabilitado el acceso a ver los contenidos de los directorios.	<p>¿El servidor web está configurado de manera que no se muestra el contenido de los directorios (carpetas internas)?</p> <p>Para la verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar una fotografía que sea parte del contenido de una noticia, sobre esta hacer un clic con el botón secundario del mouse y seleccionar la opción "Copiar dirección de la imagen". La forma de probar será ver si es visible el directorio que contiene la imagen. Se debe pegar y editar la url de la imagen de la siguiente manera: por ejemplo, si la URL es "https://sitioejemplo.gob.cl/images/foto.jpg" se debe eliminar el nombre del archivo de la imagen –en este caso, sacando "foto.jpg"– y probando la URL "https://sitioejemplo.gob.cl/images/". Un servidor seguro mostrará algún tipo de error en vez de un listado de los contenidos que contiene el directorio. 	<input type="checkbox"/>	0		
8.2 ESPERABLES							

8.2.1	Política de privacidad	Presencia de una política que describa cómo se recopila, utiliza, gestiona, protege y divulga la información de las personas usuarias que utilizan el sitio web.	¿Se presenta un enlace a la política de privacidad en el sitio web?	<input type="checkbox"/>	0
			¿Este enlace está en el pie de cada página del sitio web?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista un enlace a la política de privacidad.</i>		
8.3 DESEABLES					
8.3.1	Prevención de ataques MIME	Uso de la cabecera "X-Content-Type-Options" con el valor "nosniff" para así indicar a los navegadores que deben respetar el tipo MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) especificado por el servidor.	¿El sitio tiene configurada la cabecera "X-Content-Type-Options" con el valor "nosniff"?	<input type="checkbox"/>	0
		<p>Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primero se debe ingresar la URL de una página diferente de la portada y 2. Luego, dentro de los resultados, el subtítulo "Encabezados sin formato" (<i>Raw Headers</i> en inglés), se encontrarán la lista de cabeceras de la página, en la que se debe buscar la cabecera "X-Content-Type-Options" y verificar que tenga el valor "nosniff". 			
8.3.2	Límite de referencias Referrer-Policy	Utilización de la cabecera "Referrer-Policy" con el valor "strict-origin" para controlar la cantidad de información de referencia que se envía al realizar solicitudes desde una página.	¿El sitio web tiene configurada la cabecera "Referrer-Policy" con el valor "strict-origin"?	<input type="checkbox"/>	0
		<p>Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primero se debe ingresar la URL de una página diferente de la portada y 2. Luego, dentro de los resultados, el subtítulo "Encabezados sin formato" (<i>Raw Headers</i> en inglés), se encontrarán la lista de cabeceras de la página, en la que se debe buscar la cabecera "Referrer-Policy" y verificar que tenga el valor "strict-origin". 			
8.3.3	Aviso de uso de cookies	Información clara que informe al usuario sobre la política de uso de <i>cookies</i> .	¿Proporciona el sitio web información clara y comprensible sobre el tipo de <i>cookies</i> que utiliza, sus finalidades y las opciones de control disponibles para el usuario?	<input type="checkbox"/>	0
		<p>Por ejemplo: en la Política de Privacidad del sitio web se indica que las <i>cookies</i> no almacenan datos personales, ni el sitio web las comparte con terceros.</p>			

9. Tecnología

Conjunto de herramientas y estándares para la creación y funcionamiento de productos digitales. Se deben priorizar las herramientas y tecnologías que faciliten crear un servicio de alta calidad de forma rentable y que permitan minimizar el costo de cambiar en el futuro.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
9.1 IMPRESCINDIBLES							
9.1.1	Disponibilidad y estabilidad	Capacidad de un sitio web para estar accesible y operativo en todo momento. Además de mantener su funcionamiento sin caídas, errores o interrupciones, proporcionando una experiencia consistente.	<p>¿El servicio o sitio web estuvo disponible durante todo el período de evaluación?</p> <p>¿Los multicanales digitales para realizar consultas generales o solicitar información personalizada estuvieron disponibles durante la evaluación? Por ejemplo: asistentes virtuales o chats.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan multicanales digitales para realizar consultas o solicitar información.</i></p> <p>¿Las funcionalidades del sitio web están disponibles las 24 horas los 7 días de la semana? Por ejemplo: un formulario de contacto se puede completar y enviar cualquier día a cualquier hora.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan formularios u otras funcionalidades.</i></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
9.1.2	Codificación de caracteres	Definición del set de caracteres del sitio web, el que debe ser preferentemente "UTF-8".	<p>¿Se explicita el juego de caracteres UTF-8 a través de un metadato en el código fuente de la página? Por ejemplo: es posible encontrar la referencia "<meta charset='utf-8'>" en las primeras líneas del código fuente.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
9.1.3	Hojas de estilo en cascada (CSS)	Utilización de código CSS (hojas de estilo en cascada), en la diagramación y diseño de las páginas, separando el contenido, la estructura y la presentación.	<p>¿El sitio web se presenta completamente sin diseño al deshabilitar las hojas de estilo?</p> <p>Una opción para la verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al inspector de código de Google Chrome (opción "Inspeccionar" con el botón secundario del mouse), específicamente a la pestaña "Consola" ("Console" si se está en inglés) 2. En el inspector se verá la consola en la que se pueden escribir comandos, se podrá reconocer una fila que comienza con el signo ">", en el caso de haber más de una fila esta se verá en la parte inferior del listado, en esta fila se debe pegar el comando "document.querySelectorAll('link[rel=stylesheet]').forEach(link => link.disabled = true)" (sin las comillas) y luego ejecutar con el botón Enter. 3. Es probable que al copiar y pegar el comando en la consola, el navegador haga una advertencia que comienza así: "No pegues en la consola de Herramientas para desarrolladores código que no entiendas....". Para habilitar pegar comandos en la consola antes deberás escribir el texto : "permitir el pegado" ("allow pasting" si está en inglés) y a continuación presionar Enter para permitir pegar comandos. <p>Se recomienda luego de la comprobación cerrar el inspector y actualizar la página (F5 o Control + F5 para Mac) para seguir con la revisión.</p>	<input type="checkbox"/>	0		

9.1.4	Especificación de idioma	Uso del atributo HTML "lang" para especificar el idioma del sitio o los textos del mismo.	¿Está presente en la etiqueta "html" del código fuente el atributo "lang"? Por ejemplo: al buscar esta referencia lang="es" en el código fuente, deberá aparecer de una manera equivalente a esta: <html lang="es">.	<input type="checkbox"/>	0	
9.1.5	Funcionamiento de los enlaces	Ausencia de enlaces rotos, enlaces redirigidos y enlaces inválidos.	¿Todos los enlaces del sitio web funcionan correctamente? Por ejemplo: al utilizar la herramienta de revisión de la W3C Check Link Validator sobre todo el sitio, en la tabla de resultados no aparece ningún resultado con código de error 404 .	<input type="checkbox"/>	0	
9.1.6	Soporte a URLs con y sin prefijo www	Habilitación de acceso utilizando o no el prefijo "www". Los sitios web deberán visualizarse independiente de la utilización de este prefijo, redirigiendo a la URL final del sitio.	¿La URL del sitio funciona sin y con "www" como prefijo de dominio? Por ejemplo: al verificar que las URLs "https://www.sitioejemplo.gob.cl" y también "https://sitioejemplo.gob.cl", ambas llevan al mismo contenido del sitio web.	<input type="checkbox"/>	0	
9.1.7	Dominio ".gob.cl"	Utilización del dominio ".gob.cl", registrándolo previamente ante la División de Informática del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y en el sitio web Administración de Dominios gob.cl (nic.gob.cl).	Si se trata un sitio web del gobierno central, ¿utiliza el dominio .gob.cl? <i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.</i> Si existen otros dominios desde los que se pueda acceder al servicio, ¿estos redirigen al sitio web que utiliza el dominio .gob.cl? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista o no se tenga conocimiento de otras urls alternativas a la oficial .gob.cl.</i>	<input type="checkbox"/>	n/a	<input checked="" type="checkbox"/>
9.2 ESPERABLES						
9.2.1	Lenguaje HTML5	Utilización del lenguaje de marcado HTML5 para la creación y estructuración de contenido en las páginas web.	¿Se encuentra la identificación de HTML5 en la primera línea del código fuente? Por ejemplo: la referencia "<!DOCTYPE html>" está presente en la primera línea del código fuente HTML.	<input type="checkbox"/>	0	
9.2.2	Compatibilidad HTML	Validación del código HTML en el validador de la W3C: el código debe cumplir o cumplir con reparos.	¿El código HTML del sitio web no presenta errores al comprobarlo en el validador de la W3C ? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
9.2.3	Compatibilidad CSS	Validación de la escritura y compatibilidad del código CSS, el que no debe tener errores.	¿El código CSS del sitio web no presenta errores al comprobarlo en el validador de la W3C ? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
9.2.4	Optimización y rendimiento	Capacidad de un sitio web para manejar el aumento en el tráfico y la demanda sin comprometer la estabilidad o la rapidez de respuesta.	¿La portada del sitio cumple con un resultado sobre 60 en el parámetro rendimiento de Google PageSpeed Insights para la opción escritorio (ordenador)? Para verificar se debe entrar en el sitio web PageSpeed Insights , ingresar la URL de la portada del sitio y accionar el botón "Analizar". Luego del análisis se podrá ver el valor que otorga para el indicador "Rendimiento", bajo el subtítulo "Diagnostics problemas de rendimiento".	<input type="checkbox"/>	0	

¿La portada del sitio cumple con un resultado sobre 60 en el parámetro rendimiento de Google PageSpeed Insights para la opción celulares (móvil)?

Para verificar se debe entrar en el sitio web [PageSpeed Insights](#), ingresar la URL de la portada del sitio y accionar el botón "Analizar". Luego del análisis se podrá ver el valor que otorga para el indicador "Rendimiento", bajo el subtítulo "Diagnostica problemas de rendimiento".

9.2.5 Versión de impresión

Adaptación del contenido para una óptima impresión. La finalización de un trámite, sea ésta una página de entrega de información o un certificado, debe poder imprimirse sin dificultad o alteraciones significativas de su apariencia.

¿Los contenidos cuentan con una versión de impresión optimizada?

Por ejemplo: al imprimir un contenido interior, en la vista previa que muestra el navegador se ve el contenido sin elementos que obstaculicen su visualización y no está presente la navegación del sitio web, pero sí su imagen institucional (nombre o logo).

0

¿Los certificados o documentos descargables están optimizados para imprimirse sin dificultades o alteraciones significativas de su apariencia?

La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.

9.3 DESEABLES

9.3.1 Javascript sin errores

Ausencia de errores de JavaScript en la consola del navegador.

¿El código JavaScript está libre de errores en la consola del navegador?

Por ejemplo: no figuran errores en la consola del navegador.

0

Para la verificación se ingresa en la pestaña "Consola" (en inglés "Console") del inspector de código de Google Chrome (opción "Inspeccionar" en el botón secundario o derecho del *mouse*). En la consola pueden aparecer filas horizontales que muestren advertencias y errores, en el caso de aparecer filas resaltadas con un fondo de color rojo pálido significa que existen errores.

10. Atención a la ciudadanía

Recursos y documentación que ayuden a la persona usuaria a responder sus consultas y necesidades que surjan al utilizar un producto digital. Es recomendable contar con múltiples canales de comunicación para satisfacer las necesidades de soporte.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
10.1 IMPRESCINDIBLES							
10.1.1	Contacto	Oferta de múltiples vías de comunicación de las personas usuarias con los puntos de contacto del organismo.	<p>¿Se presentan vías de comunicación entre las personas usuarias y el organismo? Por ejemplo: formulario de contacto, correo electrónico, teléfono.</p> <p>¿Existe un enlace a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso de que el sitio corresponda a las siguientes entidades: ministerios, intendencias, gobernaciones, empresas públicas creadas por Ley y diversos servicios públicos.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
10.1.2	Horario de atención	Información de horarios de atención en los cuales se pueda acceder a los servicios ofrecidos por la institución.	<p>¿Existe y es visible al menos en la portada la información sobre los horarios de atención?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el organismo no tenga atención al público.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
10.2 ESPERABLES							
10.2.1	Recursos de apoyo y documentación	Presencia de recursos y documentación de ayuda a las personas usuarias para responder sus consultas y necesidades de información que les surjan al utilizar un sitio web o servicios digitales.	<p>¿Ofrece un área de preguntas frecuentes con datos de ayuda a las personas usuarias?</p> <p>¿Se presentan documentos o recursos de información para que la persona usuaria entienda los trámites y procesos? Por ejemplo: guías, tutoriales, videos explicativos, manuales descargables.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan trámites o servicios en el sitio web examinado.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
10.2.2	Sección de ayuda	Existencia de una sección especialmente dedicada a la ayuda para las personas usuarias, que reúna tanto los canales de atención como la documentación.	<p>¿Existe una sección o mesa de ayuda en el sitio web?</p> <p>El enlace a la sección de ayuda, ¿está ubicado en una zona visible y destacada?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista una sección o mesa de ayuda.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
10.2.3	Asistencia en línea	Canales de atención al ciudadano de manera sincrónica para satisfacer las necesidades de soporte que tengan las personas usuarias.	<p>¿Se presentan canales de atención interactivos o en tiempo real para las personas usuarias? Por ejemplo: chat, teléfono de atención, videollamada, asistentes virtuales.</p> <p>¿Es fácil contactarse con alguien para ser asistido ante una consulta? Por ejemplo: hacer una pregunta de prueba en un chat, contactar a través de un teléfono o correo electrónico.</p> <p>En el caso de los chatbots generados con inteligencia artificial, ¿se le advierte al usuario claramente que es una herramienta automatizada y no una persona real?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan chatbots.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

¿Se evita denominar estos chatbots con nombres propios para minimizar el riesgo de confusión para las personas usuarias? Por ejemplo: SofiA o ClaudIA.

La opción n/a es solo para el caso en que no existan chatbots.

10.3 DESEABLES

10.3.1 Espacios participativos

Presencia de espacios para promover la democracia participativa donde se recoja la opinión de la ciudadanía y fomenten hábitos de socialización.

¿Se presentan en el sitio encuestas, consultas ciudadanas o foros de debate donde se recabe la opinión de las personas usuarias y se fomente la participación activa?

0

11. Audiovisualidad

Conjunto de objetos interactivos o no interactivos que contienen información representada por texto, imagen, vídeo, animación, sonido u otro tipo de medios.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
11.1 IMPRESCINDIBLES							
11.1.1	Derechos de uso de imágenes, videos y archivos de audio	Posesión de los derechos de uso de imágenes, videos o audios publicados en un sitio web.	<p>¿El sitio presenta imágenes, videos y archivos de audio propios? Por ejemplo: una manera de comprobar autoría es buscando una imagen del sitio en el buscador de imágenes de Google.</p> <p>Si se utiliza contenido ajeno, ¿se declara la fuente o autoría y se menciona el respectivo permiso de uso del autor o propietario? Por ejemplo: "Foto: Juan Pérez, licenciada bajo CC BY 4.0 Internacional", "Vídeo cortesía de Memoria Chilena".</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista contenido ajeno.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
11.2 ESPERABLES							
11.2.1	Complementariedad	Uso de imágenes, videos y audios para complementar la información publicada en los contenidos.	<p>¿Las imágenes, videos y audios publicados en el sitio web complementan (representan elementos de apoyo) los contenidos publicados? Por ejemplo: en un contenido referente a cómo obtener la Clave Única, además del texto explicando secuencialmente los pasos que se deben seguir, se puede agregar un vídeo mostrando el paso a paso en la pantalla de un computador, <i>tablet</i> o celular al realizar el trámite. De este modo, el material audiovisual complementa lo expresado a través de texto.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
11.2.2	Formato de imágenes	Especificaciones técnicas de las imágenes publicadas en un sitio web.	<p>¿Predomina el uso de imágenes en formato de nueva generación como WebP que proporciona una mejor compresión que JPG, PNG o GIF?</p> <p>En el punto V de la guía, puede consultar cómo verificar el formato de las imágenes.</p> <p>¿Las imágenes pesan menos de 600 KB para no ralentizar la carga de la página?</p> <p>En el punto V de la guía, puede consultar cómo verificar el peso de las imágenes.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
11.2.3	Formato de videos	Especificaciones técnicas de los videos publicados en un sitio web.	<p>¿Los videos tienen la calidad adecuada para su correcta visualización? Por ejemplo: el video no demora en cargar y la imagen se ve nítida.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i></p> <p>¿Los videos tienen título y descripción?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i></p> <p>¿Se usa <i>streaming</i> adaptable para adecuar la calidad del video según el dispositivo y velocidad de conexión? Por ejemplo: el video demora menos de 2 segundos en comenzar a reproducirlo.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

11.2.4 Formato de audios

Especificaciones técnicas de los audios publicados en un sitio web.

¿Los audios tienen la calidad de sonido adecuada y el volumen mínimo por defecto para su correcta audición?

0

La opción n/a es solo para el caso en que no existan audios en el sitio web.

¿Los audios tienen título y texto de descripción?

La opción n/a es solo para el caso en que no existan audios en el sitio web.

12. Enfoque de género

Incorporación de la perspectiva de género en un sitio web, a través de acciones como el uso de lenguaje inclusivo y la proporcionalidad de representación en contenidos o materiales audiovisuales, para evitar reproducir desigualdades e inequidades.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
12.1 IMPRESCINDIBLES							
12.1.1	Lenguaje inclusivo	Expresión verbal, escrita o visual que visibiliza lo femenino y masculino, elimina estereotipos, el sexismo, el androcentrismo y el masculino como genérico universal. Se fundamenta en una comunicación institucional basada en los principios de igualdad, respeto y no discriminación.	<p>¿Se utiliza un lenguaje inclusivo, respetuoso de la diversidad y que no reproduzca estereotipos de género? Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar sustitutos de las palabras que pueden incluir algún sesgo de género, duplicando artículos que determinan el sustantivo ("Las y los beneficiarios"). - Prescindir de la referencia al sujeto y recurrir a formas pasivas ("Se deben cumplir los requisitos de postulación"). - Usar formas no personales del verbo ("Es necesario considerar"). - Usar pronombres sin marca de género ("Quien suscribe", "Cada postulante", "Cada persona puede postular"). - Quitar el artículo y usar determinantes sin marca de género ("Cualquier integrante puede acceder"). - Reemplazar genéricos masculinos comúnmente utilizados (en vez de "Niños", usar "Infancia", en vez de "Beneficiarios", usar "Personas beneficiarias", en vez de "Ciudadanos", usar "Ciudadanía"). <p>¿Los contenidos del sitio están libres de palabras o términos discriminatorios? Por ejemplo: frases o términos sexistas o discriminatorios como "El que te quiere te aporrea", "Calladita te ves más bonita", "Los hombres no lloran".</p>	<input type="checkbox"/>	0		
12.2 ESPERABLES							
12.2.1	Fotografías y videos con enfoque de género	Uso de imágenes y videos con perspectiva de género, respetando principios de igualdad, respeto y no discriminación.	<p>¿Las imágenes del sitio están libres de sexismo y estereotipos de género? Por ejemplo: no se identifican profesiones ni actividades exclusivamente como femeninas o masculinas (como representar la ingeniería con fotos sólo masculinas o en el caso de la educación parvularia, con fotos solo femeninas); se evita asociar a través de las imágenes las tareas domésticas y de cuidado solo a mujeres.</p> <p>Cuando se utiliza musicalización en videos o archivos de audios, ¿las letras de canciones utilizadas están libres de sexismo y de palabras o términos discriminatorios?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
12.2.2	Representatividad	Proporcionalidad de género en los contenidos, imágenes, videos y audios publicados en un sitio web.	¿Es proporcional por género la representatividad en contenidos, imágenes, videos y audios publicados?	<input type="checkbox"/>	0		
12.3 DESEABLES							

12.3.1	Formularios representativos	Diseño de formularios con perspectiva de género, respetando principios de igualdad, respeto, diversidad y no discriminación.	En los formularios cuando se pregunta el género de quien responde, ¿además de "Femenino" y "Masculino", se incluye también a lo menos el campo "Otro"? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no esté presente el campo género en formularios.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
12.3.2	Noticias con enfoque de género	Publicación de noticias con perspectiva de género, respetando principios de igualdad, respeto y no discriminación.	¿En las noticias se respeta el equilibrio entre géneros en la elección de especialistas o fuentes?	<input type="checkbox"/>	0	

13. Imparcialidad e igualdad de trato

Disposición a entregar la mejor experiencia de usuario a todas las personas, independiente de sus habilidades, identidad, antecedentes o situación en la que se encuentren.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
13.1 IMPRESCINDIBLES							
13.1.1	Prescendencia de RUN	Entrega de alternativas de identificación —además del RUN— para que todas las personas usuarias puedan acceder a los servicios personalizados.	<p>¿El sitio web ofrece alguna alternativa de autenticación para quienes no tienen RUN?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista la opción de autenticación.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
13.2 ESPERABLES							
13.2.1	Diversidad en formularios	Especial cuidado en la redacción de preguntas en formularios para considerar la diversidad de personas usuarias y evitar discriminaciones.	<p>¿En los campos de los formularios se considera una amplia diversidad de personas usuarias?</p> <p>Por ejemplo: evitar que personas queden fuera de los rangos etarios del selector de un formulario; cautelar que aparezcan todas las comunas, pueblos originarios o credos religiosos.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan formularios en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
13.3 DESEABLES							
13.3.1	Versiones en otros idiomas	Presencia de información en otros idiomas, especialmente para personas de pueblos originarios y migrantes que no hablen español.	<p>¿Existe una versión o información en otro idioma?</p> <p>Por ejemplo: inglés, mapudungún, creole u otros.</p> <p>¿El sitio web permite ser traducido con la opción de traducción automática del navegador?</p> <p>Para verificar este aspecto, en Google Chrome al hacer clic con el botón secundario elegir la opción "Traducir al español" (aunque ya esté en ese idioma). Con ello se activa el icono de traducción al lado derecho de la URL en la barra de navegación, donde podemos añadir otro idioma y comprobar.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
13.3.2	Descentralización	Especial cuidado en la redacción de los contenidos y acceso a los servicios para evitar un sesgo desde la centralización.	<p>¿Los contenidos y servicios están formulados con igualdad de oportunidades de acceso para personas usuarias de todas las regiones?</p> <p>Por ejemplo: evitar que los selectores de región de los formularios comiencen con la Región Metropolitana.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

14. Inclusión

Incorporación de un enfoque inclusivo que responda a la diversidad y diferencias individuales, garantizando igualdad de acceso a políticas y servicios públicos para todas y todos, sin importar características, habilidades u origen.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
14.1 IMPRESCINDIBLES							
14.1.1	Menús desplegables	Cautela en el uso de menús desplegables, porque para algunas personas usuarias pueden significar una barrera de acceso, por ejemplo, personas con motricidad reducida.	<p>En el caso de existir menús desplegables en el sitio web, ¿se pueden utilizar sin problemas?</p> <p>Por ejemplo: se puede navegar fácilmente por el menú desplegable sin que se cierre inesperadamente, no flotan sobre otros menús o imágenes en movimiento.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan menús desplegables en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
14.2 ESPERABLES							
14.2.1	Interpretación en lengua de señas chilena	Presencia de interpretación en lengua de señas chilena para los contenidos audiovisuales.	<p>¿Los videos cuentan con interpretación en lengua de señas chilena en un tamaño y formato entendible?</p> <p>Por ejemplo: el video cuenta con un recuadro ubicado en el costado inferior derecho de la pantalla en el que el intérprete se ve claramente, diferenciándose del fondo y las señas se pueden distinguir y reconocer.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
14.2.2	Lector de texto incorporado	Herramienta para la lectura de texto incorporada en el sitio web.	¿El sitio web o servicio digital cuenta con una opción de lector de texto?	<input type="checkbox"/>	0		
14.3 DESEABLES							
14.3.1	Apto para daltonismo	Preocupación en el diseño por considerar contrastes y combinaciones de color aptos para personas con daltonismo.	<p>¿El diseño considera contrastes y combinaciones de color aptos para el daltonismo?</p> <p>Por ejemplo: esto se puede evaluar sacando una captura de pantalla del sitio web y revisando en el simulador de daltonismo del sitio web de Color Lite Lens, luego de subir la imagen seleccionar los distintos tipos de daltonismo y revisar uno a uno si con los cambios de color se pueden identificar correctamente los elementos y no se pierde información importante.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
14.3.2	Lectura fácil	Método de creación y adaptación de textos que los hace más fáciles de comprender para personas con dificultades de comprensión lectora.	<p>¿Se presenta al menos un texto redactado con la técnica de Lectura Fácil?</p> <p>Por ejemplo: es posible observar un texto organizado con frases sencillas y cortas; y, en caso de existir palabras poco comunes, estas cuentan con un cuadro con la definición al costado derecho. Los contenidos deben verse como los del sitio Planeta Inclusión.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
14.3.3	Escala de grises y alto contraste	Opción para que las personas usuarias puedan cambiar los colores del sitio a escala de grises y alto contraste.	¿Las personas usuarias pueden modificar el diseño del sitio web o servicio digital para verlo en escala de grises o alto contraste por medio de un botón presente en el sitio?	<input type="checkbox"/>	0		

15. Promoción

Conjunto de acciones orientadas a extender los contenidos del sitio web a la ciudadanía, como la optimización para el posicionamiento en buscadores y difusión en redes sociales.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
15.1 IMPRESCINDIBLES							
15.1.1	Indexación en buscadores	Habilitación del acceso de los robots de búsqueda para indexar el sitio mediante el metadato "robots" o el archivo "robots.txt".	<p>¿Está presente la meta etiqueta "robots" sin los parámetros "noindex", "nofollow" o "none"?</p> <p>Por ejemplo: al buscar la palabra "robots" con CTRL+F en el código fuente de la página, la referencia "<meta name='robots' content='noindex'>" no está presente. Tampoco cuando está con más de un valor: "<meta name='robots' content='noindex,nofollow'>"</p> <p><i>Si la meta etiqueta robots no está presente se debe responder afirmativamente a la pregunta.</i></p> <p>Si existe un archivo denominado "robots.txt" en la raíz del sitio web, ¿este permite la indexación?</p> <p>Por ejemplo: si está presente el archivo "robots.txt" en la raíz del sitio web –es decir en la URL: "https://sitioejemplo.gob.cl/robots.txt"–, este no deniega el acceso.</p> <p>La denegación de acceso se podría ver de esta manera: User-agent: * Disallow: / Si al ingresar a la URL https://sitioejemplo.gob.cl/robots.txt el navegador arroja un error, esto significa que el archivo no existe y se debe marcar que esta pregunta no aplica.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista el archivo "robots.txt" en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
15.1.2	Persistencia de las URLs	Estabilidad de las direcciones web en el tiempo. En el caso de un cambio de dominio o URL, se aplica una redirección que permita no dejar enlaces rotos, para que se pueda seguir accediendo a las páginas y documentos. Ello porque cada URL de un sitio puede estar enlazada desde documentos o sitios externos.	<p>¿El dominio del sitio web permanece estable y constante en el tiempo?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que la evaluadora o evaluador sea externo.</i></p> <p>En caso de un rediseño o movimiento interno de páginas, ¿es posible llegar a los contenidos en el nuevo sitio accediendo desde las URLs de la versión anterior?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que la evaluadora o evaluador sea externo.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
15.1.3	Compatibilidad de URLs	Uso exclusivo de letras minúsculas en la URL del sitio, evitando la utilización de caracteres especiales y tildes, para garantizar su compatibilidad y buen funcionamiento.	<p>¿La URL está compuesta solo de letras minúsculas y sin caracteres especiales ni tildes?</p> <p>Las palabras que tienen la letra ñ, ¿en la URL la reemplazan por la letra n?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que la URL no contenga palabras con la letra ñ.</i></p> <p>En el caso de requerir la ñ dentro del nombre del dominio, ¿se redirecciona a la versión que con letra n?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que la URL no contenga palabras con la letra ñ.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

15.1.4	Títulos indexables	Presencia del tema principal de cada página del sitio en su título (etiqueta "title") para garantizar que el propósito de cada una sea claro para los motores de búsqueda.	Al revisar el código fuente, ¿el texto dentro de la etiqueta "title" utiliza el título o las palabras claves para identificar el contenido que la página contiene? Por ejemplo: en las primeras líneas se puede reconocer un código del tipo "<title>Ministerio de Salud - Gobierno de Chile</title>" (sin comillas).	<input type="checkbox"/>	0
			¿Cada página tiene una etiqueta "title" única que diferencia cada página dentro del sitio?	<input type="checkbox"/>	
15.1.5	Título principal en "h1"	Uso de la etiqueta "h1" para describir el contenido principal de la página: ésta debe estar presente solo una vez en cada una.	¿Está presente en la página el título principal dentro de la etiqueta "h1"? Por ejemplo: se puede buscar la referencia "<h1" en el código fuente de la página.	<input type="checkbox"/>	0
			¿El título "h1" utiliza las palabras claves para identificar el contenido que la página contiene?	<input type="checkbox"/>	
			¿Existe solo un título identificado con la etiqueta "h1" dentro del código fuente de la página?	<input type="checkbox"/>	
15.1.6	Facilitar compartir en redes sociales	Facilidad para que las páginas de contenidos del sitio web se compartan, con el uso de metadatos apropiados, a través de redes sociales con una previsualización.	¿Se genera una previsualización que muestra una imagen y el título del contenido al compartir el contenido por redes sociales? Por ejemplo: al pegar la URL de un contenido del sitio web en una conversación en WhatsApp el mensaje genera una vista previa con una foto y título del contenido.	<input type="checkbox"/>	0
15.1.7	Publicidad en sitio y videos	Precaución de no mostrar publicidad que anuncie o promocióne productos, servicios o marcas externas a la organización en el sitio web o en videos incrustados.	Durante la revisión del sitio web no se observa publicidad externa a la organización.	<input type="checkbox"/>	0
			En caso de haber algún video en el sitio web, no se observa publicidad externa a la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i>		
15.2 ESPERABLES					
15.2.1	Legibilidad de las URLs	Preocupación por el uso de URLs amigables para las personas usuarias y semánticas para buscadores.	¿Para separar palabras dentro de la URL se usa guión medio? Por ejemplo: "https://sitioejemplo.gob.cl/palabras-separadas".	<input type="checkbox"/>	0
			¿Las URLs que quedan fijas al ingresar al sitio corresponden a la raíz y no se añaden segmentos o directorios internos? Por ejemplo: se puede comprobar si termina en ".cl" y no aparece más texto del tipo "index.php", "/#/pages/body/" o "/01/w3-channel.html"	<input type="checkbox"/>	
15.2.2	Metadescripción de páginas	Correcta descripción de cada página al entregar información sobre su contenido en la meta etiqueta "description".	¿La metaetiqueta "description" utiliza las palabras claves para identificar el contenido que esta contiene y lo hace en menos de 160 caracteres? Por ejemplo: al revisar el código fuente del sitio del Ministerio de Salud, se podría leer una línea del tipo "<meta name="description" content="El Minsal fija políticas de salud pública y prevención de enfermedades y coordina las redes asistenciales de Chile">".	<input type="checkbox"/>	0
			Para medir la extensión de caracteres con espacio, puede usar la opción "Contar palabras" de Microsoft Word o la herramienta en línea Word Counter .		
			¿Las metaetiquetas "description" son únicas para cada página en el sitio web?	<input type="checkbox"/>	
			¿Las metaetiquetas "description" están centradas en el valor agregado entregado por cada página y de forma completamente clara?	<input type="checkbox"/>	

15.2.3	Patrones engañosos Estrategias y técnicas poco éticas que se utilizan en los sitios web, que obligan a las personas usuarias a realizar una acción que no desean, como comprar un producto o registrarse en algún servicio.	¿El sitio web está libre de preguntas que parecen plantear una cosa, pero al leerlas detenidamente se revela una pregunta totalmente distinta? Por ejemplo: la persona usuaria puede ser manipulada para proporcionar una respuesta que no pretendía ofrecer (mientras completa un formulario, responde a una pregunta que la engaña para dar una respuesta no deseada).	<input type="checkbox"/>	0
		¿El sitio web evita testimonios de personas usuarias cuyo origen no está claro o no son creíbles y confiables?	<input type="checkbox"/>	
		¿El sitio no obliga a realizar acciones forzadas a la persona usuaria para completar su tarea u obtener un servicio? Por ejemplo: registrar una cuenta o suscribirse a un boletín informativo.	<input type="checkbox"/>	
15.2.4	Presencia de redes sociales Visualización de los enlaces de las cuentas oficiales en redes sociales de la institución o servicio digital.	¿Se encuentran presentes enlaces a las cuentas de redes sociales oficiales del servicio en las zonas permanentes del sitio, como la cabecera o el pie de página?	<input type="checkbox"/>	0
15.3 DESEABLES				
15.3.1	Datos estructurados Presencia de datos estructurados dentro de los contenidos estratégicos del sitio web como: artículos, noticias, eventos, videos y preguntas frecuentes.	¿Se utilizan etiquetas de marcado schema.org? Por ejemplo: se puede buscar la referencia "https://schema.org/NewsArticle" en el código fuente de una noticia o en una actividad o evento de calendario se puede buscar la referencia "https://schema.org/Event" en el código fuente para confirmar su uso.	<input type="checkbox"/>	0
15.3.2	Suscripción vía correo Posibilidad de suscribirse mediante correo electrónico para recibir alertas de actualización, actividades o boletines de noticias (<i>newsletters</i>) de la institución.	¿El sitio brinda la opción de suscribirse mediante correo electrónico para recibir nuevos contenidos, actividades o boletines de noticias?	<input type="checkbox"/>	0
15.3.3	Dominio representativo Representatividad del tema principal de la institución en el dominio del sitio web.	¿El dominio incorpora el nombre, palabra clave o tema más representativo de la institución? Por ejemplo: se privilegian URLs del tipo "concepto.gob.cl" o "tema.gob.cl" por sobre una sigla o el tipo de organización o plataforma.	<input type="checkbox"/>	0

16. Transparencia y apertura

Transparencia corresponde a la información pública presentada de manera visible, actualizada y destacada respecto al funcionamiento administrativo y financiero de la institución. Apertura, por su parte, es la disposición abierta de la información, sin registro, suscripción o pago para acceder o descargar los datos y documentos que la institución dispone a las personas usuarias.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
16.1 IMPRESCINDIBLES							
16.1.1	Transparencia activa	Presencia actualizada de la información pública relacionada con el funcionamiento administrativo y financiero de la institución, tal como lo indica la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Ley 20.285), más conocida como Ley de Transparencia.	<p>¿El sitio presenta un botón de acceso a la información pública de la institución de manera fácil de identificar y acceso expedito?</p> <p>¿Presenta información sobre actos administrativos y documentos publicados en Diario Oficial?</p> <p>¿Presenta información sobre las potestades del organismo y su marco normativo?</p> <p>¿Presenta información sobre la estructura orgánica, sus facultades, funciones y atribuciones?</p> <p>¿Presenta información sobre el personal de planta, a contrata y a honorarios, con sus remuneraciones?</p> <p>¿Presenta información sobre las adquisiciones y contrataciones (compras públicas, actas de evaluación, contrataciones relativas a bienes inmuebles y otras compras)?</p> <p>¿Presenta información sobre transferencias de fondos y aportes económicos entregados?</p> <p>¿Presenta información sobre actos administrativos y resoluciones con efectos sobre terceras personas (patentes, permisos, derechos, concesiones, concursos otros)?</p> <p>¿Presenta información sobre trámites ante el organismo? Por ejemplo: ChileAtiende.</p> <p>¿Presenta información sobre subsidios y beneficios (nómina de beneficiarios)?</p> <p>¿Presenta información sobre los mecanismos de participación ciudadana (normativa, actas y mecanismos)?</p> <p>¿Presenta su información presupuestaria (gastos de avisaje y publicidad, presupuesto del organismo, y gastos de representación, protocolo y ceremonial)?</p> <p>¿Presenta información sobre auditorías al ejercicio presupuestario y aclaraciones?</p> <p>¿Presenta información sobre la participación en otras entidades?</p> <p>¿Presenta información sobre los antecedentes preparatorios de normas jurídicas generales que afecten a empresas de menor tamaño?</p>	<input type="checkbox"/>	0		

16.1.2	Declaración de patrimonio e intereses Información de las autoridades y funcionarios dando cuenta de dónde permanecen sus intereses y a cuánto asciende su patrimonio al asumir y mientras permanecen en sus cargos. Siguiendo el principio de probidad administrativa, la declaración busca transparentar las relaciones económicas y patrimoniales que pueden afectar la imparcialidad al momento de la toma de decisiones, y se encuentra regulada por la Ley sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses (Ley 20.880).	¿El sitio presenta las declaraciones de intereses y patrimonio (DIP) de sus autoridades y funcionarios? O, en su defecto, ¿cuenta con un contenido con información sobre las DIP enlazando el portal web de la Contraloría General de la República (declaracionjurada.cl)?	<input type="checkbox"/>	0
16.1.3	Transparencia pasiva Disposición visible del canal de consulta o solicitud de información pública que cualquier persona puede realizar a la institución, tal como lo indica la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Ley 20.285), más conocida como Ley de Transparencia.	¿El sitio cuenta con un canal de Transparencia de fácil identificación y acceso expedito para realizar las solicitudes de información pública de la institución? Por ejemplo: mediante un correo electrónico o formulario. ¿Están expresamente publicados los requisitos y plazos para cumplir las solicitudes de información pública? Por ejemplo: "Una vez ingresada una solicitud de información pública, la institución cuenta con un plazo máximo de 20 días hábiles..."	<input type="checkbox"/>	0
16.1.4	Banner de Transparencia Ícono, botón o sección ubicada en portada de la institución a través de la cual se accede de manera diferenciada a la información pública (Transparencia Activa) y al canal de consulta o solicitud de información pública (Solicitud de Acceso a Información).	¿El sitio posee un botón, <i>banner</i> o sección fija claramente diferenciable para acceder a la información de "Transparencia" y otro para "Solicitar información"? ¿Se encuentra ubicado en la parte inferior de cada página? ¿El botón o <i>banner</i> posee algún ícono como ayuda diferenciadora? Por ejemplo: que el botón de transparencia activa incluya un símbolo de una página de texto y que el botón para solicitar información incluya la letra <i>i</i> minúscula, tal como se sugiere en el sitio web del Consejo para la Transparencia .	<input type="checkbox"/>	0
16.1.5	Acceso abierto Disponibilidad inmediata –sin requerimientos de registro, suscripción o pago– para acceder o descargar los datos, tablas y documentos con información relevante que deba generar la institución.	¿Las personas usuarias pueden acceder a los datos, tablas y documentos publicados en el sitio de manera abierta, sin necesidad de registro y de forma gratuita? Por ejemplo: datos geográficos, meteorológicos, de tráfico, de la gestión del Gobierno, el uso de los recursos fiscales, de salud, permisos de circulación, patentes entregadas, listado de colegios, organizaciones comunitarias entre otros.	<input type="checkbox"/>	0
16.2 ESPERABLES				
16.2.1	Lobby y gestión de intereses Información sobre las audiencias y reuniones, viajes y donativos recibidos por las autoridades del organismo en la actividad de lobby y en la gestión de intereses particulares, con el objeto de fortalecer la transparencia y probidad en las relaciones con los órganos del Estado.	¿El sitio presenta información sobre sus autoridades y funcionarios (titulares, suplentes, subrogantes o transitorios) frente a los cuales se realiza lobby o gestión de intereses (sujetos pasivos)? ¿Presenta información sobre el listado de registro público de lobbistas y de gestores de intereses particulares (sujetos activos)? ¿Presenta información sobre las audiencias y reuniones llevadas a cabo por sus autoridades y funcionarios (sujetos pasivos) con personas o entidades, chilenas o extranjeras promotoras, defensoras o representantes de un interés particular (lobistas, sujetos activos)? ¿Presenta un contenido o formulario de solicitud de audiencia con sus autoridades o funcionarios?	<input type="checkbox"/>	0

		¿Presenta información sobre los viajes realizados por sus autoridades y funcionarios en el ejercicio de sus funciones?	<input type="checkbox"/>	
		¿Presenta información sobre los donativos recibidos por sus autoridades y funcionarios en el ejercicio de sus funciones?	<input type="checkbox"/>	
		¿Presenta información sobre la normativa aplicable?	<input type="checkbox"/>	
16.2.2	Facilidad de lectura y usabilidad	Disposición en el sitio web de la información pública de manera que facilite su lectura, comprensión y utilización, acogiendo buenas prácticas de orden, diseño y formato de los contenidos y documentos para que las personas usuarias puedan encontrar y entender la información sin necesidad de invertir una gran cantidad de tiempo y esfuerzos, o de tener conocimientos sobre la institución.	¿Se dispone de la información de manera ordenada, simple y libre de restricciones técnicas? Por ejemplo: las remuneraciones del personal a contrata se disponen por orden alfabético en una página de contenido y no como un archivo PDF.	<input type="checkbox"/> 0
			¿Se privilegia la publicación de contenido en formato HTML por sobre el formato PDF o conjunto de documentos comprimidos?	<input type="checkbox"/>
			¿La documentación en formato PDF corresponde a archivos abiertos (sin clave) y reutilizables, en vez de ser escaneos de otros documentos?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.</i>		
		¿El diseño y formato de los documentos es igual y consistente con todos los documentos dispuestos? Por ejemplo: que si la información del mes de marzo del ítem "Otras transferencias" se publicó en formato HTML, que la información de abril, mayo y todos los meses también se publique en el mismo formato.	<input type="checkbox"/>	
		¿El sitio informa un medio de contacto para notificar en caso de que exista alguna dificultad técnica respecto al sitio de Transparencia Activa?	<input type="checkbox"/>	
		¿El sitio incluye una sección que informe las personas usuarias que pueden presentar un reclamo por infracción a las normas sobre Transparencia Activa ante el Consejo para la Transparencia (en el caso de detectarse incumplimientos en la publicación)?	<input type="checkbox"/>	
16.3	DESEABLES			
16.3.1	Transparencia proactiva	Información pública de la gestión administrativa de la institución que se publica de manera adicional a la requerida por la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Ley 20.285), más conocida como Ley de Transparencia.	¿El sitio del organismo presenta información en la que dé cuenta de su gestión administrativa o financiera más allá de la contemplada en la Ley de Transparencia? Por ejemplo: planes de gestión; comités de administración; estudios, publicaciones, encuestas; otros gastos o procedimientos.	<input type="checkbox"/> 0
16.3.2	Notas legales	Presencia de una página que indique los aspectos legales concernientes al sitio web y presente a sus responsables o representantes legales.	¿El sitio web cuenta con un contenido sobre aspectos legales que presente a los responsables del sitio web?	<input type="checkbox"/> 0

16.3.3 Reutilización

Disponibilidad de los datos en bruto –sin requerimientos de registro, suscripción o pago ni restricciones de copyright– para que puedan ser reutilizados de modo que puedan crearse nuevas formas de información, interrelación, reusabilidad y nuevos usos.

¿El sitio cuenta con una sección específica donde se publican sus datos abiertos, instrucciones para su uso y descarga de un conjunto de datos, o en su defecto, un enlace hacia el sitio de Gobierno <https://datos.gob.cl/>?
Por ejemplo: las bases de datos del Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el sitio web del Instituto Nacional de Estadísticas (INE).



0

17. Prevención de errores

Eliminación de las condiciones del sistema que confundan o induzcan a errores a las personas usuarias. Es clave verificarlas, ofrecer ejemplos y presentar una opción de confirmación antes de comprometerse con una acción.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
----	-----------	------------	----------------------	-------------------------------------	---------	-----	-------------

17.1 IMPRESCINDIBLES

17.1.1	Entrega de información oportuna	Presentación de información sobre los procesos que busca realizar la persona usuaria.	<p>¿Se presenta información sobre la temática que está revisando la persona usuaria antes de entrar al trámite? Por ejemplo: se señala con un enlace "compra de bonos" y al entrar se inicia el proceso para comprar bonos.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se presente información sobre un trámite.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
17.1.2	Diseño de formularios	Entrega de información clara sobre los errores ocurridos durante el proceso de envío de un formulario.	<p>¿Las etiquetas de los campos explican claramente cuáles datos debe entregar la persona usuaria? Por ejemplo: el campo de texto tiene una etiqueta "Teléfono" al lado.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.</i></p> <p>¿Las etiquetas para los campos explican claramente cuáles son requeridos (obligatorios)? Por ejemplo: se indica la obligatoriedad de un campo con un asterisco.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.</i></p> <p>¿Se presentan ejemplos o información contextual sobre el correcto modo de llenado de los campos? Por ejemplo: "RUT sin puntos y con guion: 12345789-0".</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.</i></p> <p>¿El sistema genera una alerta visual en tiempo real cuando un dato no se está ingresando correctamente? Por ejemplo: la persona usuaria se equivocó al ingresar su RUT y el campo se marca con un borde de color rojo y abajo del señala "RUT incorrecto".</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.</i></p> <p>¿Se informa a la persona usuaria cuál es el error en la información ingresada? Por ejemplo: no se ingresó el RUT que era un campo obligatorio y al enviar el formulario este señala claramente "Debe ingresar un RUT"; o se indica "La contraseña debe tener por lo menos 6 caracteres" en vez de tan solo "contraseña no válida".</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

¿Los formularios ofrecen opciones que permitan a la persona usuaria cancelar o rehacer una acción?
Por ejemplo: al avanzar en un formulario, se puede volver a la ventana anterior con un botón con la etiqueta "Atrás".

La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.

¿El formulario automáticamente introduce el formato de los datos?
Por ejemplo: las personas usuarias no necesitan introducir caracteres como "." o "-" al ingresar su RUT. En el caso de ingresar estos caracteres el sistema lo reconoce de igual forma.

La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.

¿En los campos del formulario solo se pueden ingresar los datos que se solicitan?
Por ejemplo: si en un campo solo se pide que ingrese números, el campo no aceptará otro tipo de caracteres.

La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.

Los formularios no contienen campos o datos duplicados.
Por ejemplo: en un selector, cada elemento aparece una sola vez y no se repite ninguno.

La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.

17.2 ESPERABLES

17.2.1 Prevención de errores

Eliminación de las condiciones de la interfaz que induzcan a error en las personas usuarias. Los buenos mensajes de error son importantes, pero los mejores diseños evitan que los problemas ocurran.

Antes de enviar una información o finalizar una interacción avanzada, ¿aparece una opción para confirmar que la acción se realizará?
Por ejemplo: "¿Está segura/o de eliminar el archivo".

0

La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.

Antes de enviar un formulario, ¿la persona usuaria puede ver un resumen con la información?

La opción n/a es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web.

18. Facilidad de acceso e independencia tecnológica

Condición del servicio digital que permite a las personas usuarias acceder a la información expedita y oportuna, independiente de la calidad o tipo de dispositivo a través del que se está conectando.

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
18.1 IMPRESCINDIBLES							
18.1.1	Velocidad de acceso	Rapidez con la que las personas usuarias pueden cargar y acceder al contenido de un servicio digital. Es un factor crítico en la experiencia del usuario y puede influir significativamente en la retención de visitantes, la tasa de rebote y el posicionamiento en los motores de búsqueda.	<p>¿El sitio web puede ser navegado con la velocidad más baja de Internet móvil? Por ejemplo: la página web carga en menos de 3 segundos con una conexión 3G de datos móviles.</p> <ol style="list-style-type: none"> Se puede realizar una prueba de rendimiento en Webpagetest, copiando la URL de la portada del servicio digital y pegando en el sector que dice: "Enter a website URL...". Más abajo seleccionar la opción: "MOBILE 3G Mumbai, IN". Luego iniciar el test presionando el botón "Start Test". Hay que esperar unos minutos y aparecerá el resultado. En el sector de "Speed Index" se verán los segundos aproximados que deben ser menores o iguales a 3. <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
18.1.2	Compatibilidad de navegadores	Garantía de acceso y correcta visualización de los sitios web en los diversos navegadores de Internet.	<p>¿El sitio web carga correctamente en los navegadores web más utilizados? Por ejemplo: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari y Microsoft Edge.</p> <p>Se puede emular la visualización de una página web en otros navegadores con Google Chrome:</p> <ol style="list-style-type: none"> Primero presionar F12 para abrir el inspector Luego, ir a los tres puntos verticales ubicados en el sector superior derecho y seleccionar "Más herramientas" (en inglés "More tools") Seleccionar la opción que dice "Condiciones de red" (en inglés "Network conditions") Después, buscar en lado izquierdo la opción "Usuario-agente" (en inglés "User agent"), y desmarcar la casilla de "Usar la configuración predeterminada del navegador" (en inglés "Use browser default") Aparecerá un listado con varios navegadores, seleccione por ejemplo: Microsoft Edge (Chromium - Windows o Mac) y actualice el navegador con F5 para comprobar que la página visitada no presenta grandes cambios. Puede realizar la prueba cuantas veces estime conveniente, seleccionando otro navegador de la lista y actualizando con F5. Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes. 	<input type="checkbox"/>	0		

18.1.3	Accesibilidad técnica	Capacidad de un sitio web para ser accesible y funcional en una amplia gama de dispositivos y tecnologías, sin importar las limitaciones técnicas o las preferencias de la persona usuaria. Esto implica que el sitio web debe ser diseñado y desarrollado de manera que pueda ser utilizado fácilmente por cualquier persona, independientemente del dispositivo que estén utilizando.	<p>¿El sitio web está diseñado para cargar correctamente en cualquier dispositivo? Por ejemplo: que el sitio web sea correctamente visualizado en un celular de baja gama.</p> <p>Se puede emular la visualización de una página web en otros dispositivos con Google Chrome:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Primero presionar F12 para abrir el inspector, luego ir al icono, que es un celular dentro de una pantalla de notebook, llamado "Activar o desactivar la barra de herramientas del dispositivo" (en inglés "Toggle device toolbar"), ubicado en el sector superior izquierdo y seleccionar.2. De forma predeterminada, la barra de herramientas, ubicada en el centro superior de la pantalla, se abre con la opción "Dimensiones" (en inglés "Dimensions"), establecida en "Respuesta inmediata" o "Reactivo" (en inglés "Responsive").3. Aquí puede elegir entre diversos dispositivos, por ejemplo: el iPhone SE y examinar cómo se comporta la página web, luego puede elegir otro dispositivo y así sucesivamente.4. Por otro lado, para emular una conexión más baja de Internet en el sector derecho está la opción "No hay limitación" (en inglés "No throttling"), aquí puede seleccionar "Dispositivos móviles de gama baja" (en inglés "Low-end mobile").5. Luego, actualizar la página con F5 y observar cómo se va cargando la estructura del sitio.6. Con esto puede evaluar si la página web está diseñada para ser visualizada en los diversos dispositivos.7. Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes, seleccionando el icono de "Activar o desactivar la barra de herramientas del dispositivo" (en inglés "Toggle device toolbar").	<input type="checkbox"/> 0
--------	-----------------------	---	---	----------------------------

18.1.4	Independencia de conectividad	Grado de equidad con que el sitio web brinda acceso a la ciudadanía, independientemente de sus diversos dispositivos y la continuidad, la calidad de señal y la rapidez de su conexión a internet.	<p>¿El sitio muestra la misma información en todos los tipos de conexión? Por ejemplo: el sitio web, independiente de que se utilicen datos móviles, wifi o por cable LAN (ethernet), carga todas las imágenes.</p> <p>Para emular la visualización de una página web con una conexión lenta en Google Chrome:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Primero presionar F12 para abrir el inspector.2. Luego, ir a los tres puntos verticales ubicados en el sector superior derecho y seleccionar "Más herramientas" (en inglés "More tools").3. Seleccionar la opción que dice "Condiciones de red" (en inglés "Network conditions").4. Después, seleccionar "Limitación de red" (en inglés "Network throttling") y elegir la opción de "3G".5. Finalmente, actualizar el navegador con F5 y para comprobar esto, la página visitada no debería presentar cambios.7. Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes.	<input type="checkbox"/> 0
--------	-------------------------------	--	--	----------------------------

¿El sitio se comporta de igual manera desde diferentes ubicaciones geográficas?



Para emular la visualización de una página web desde diferentes ubicaciones geográficas:

1. En [Webpagetest](#), copiando la URL de la portada del servicio digital y pegando en el sector que dice: "Enter a website URL..".
2. Más abajo seleccionar la opción: "DESKTOP Cable Toronto, CA" y luego iniciar el test presionando el botón "Start Test".
3. Abrir otra pestaña y hacer lo mismo, pero seleccionando la opción: "DESKTOP Cable Frankfurt, DE".
4. Hay que esperar unos minutos y aparecerá el resultado.
5. Una vez finalizadas las pruebas, observe las capturas de pantalla en el sector derecho de cada pestaña. No debería haber cambios significativos en la visualización entre ambas ubicaciones.

La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.

18.1.5 Compatibilidad retroactiva

Solidez del contenido para ser interpretado de manera confiable por una amplia variedad de navegadores. Es decir, que las personas usuarias sigan accediendo al contenido a medida que avanzan y evolucionan las tecnologías.

¿El sitio web sigue siendo comprensible y funcional en navegadores más antiguos o menos comunes, asegurando su compatibilidad retroactiva?



0

Se puede emular la visualización de una página web en un navegador más antiguo en Google Chrome:

1. Primero presionar F12 para abrir el inspector.
2. Luego, ir a los tres puntos verticales ubicados en el sector superior derecho y seleccionar "Más herramientas" (en inglés "More tools"),
3. Seleccionar la opción que dice "Condiciones de red" (en inglés "Network conditions").
4. Después, buscar en lado izquierdo la opción "Usuario-agente" (en inglés "User agent"), y desmarcar la casilla de "Usar la configuración predeterminada del navegador" (en inglés "Use browser default").
5. Aparecerá un listado con varios navegadores, seleccione por ejemplo: Internet Explorer 11 y actualice el navegador con F5 para comprobar que la página visitada no presenta grandes cambios.
6. Puede realizar la prueba seleccionando otro navegador antiguo de la lista y actualizando con F5.
7. Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes.

19. Interacción y retroalimentación

Comunicación entre la persona usuaria y las distintas interfaces que provee la plataforma que se le entrega al usuario para acceder a una información o servicio. Retroalimentación hace referencia a que la interfaz de usuario proporcione información sobre el estado del proceso en tiempo real, para poder tomar decisiones de forma efectiva.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
19.1 IMPRESCINDIBLES							
19.1.1	Visibilidad del estado del sistema	Información oportuna para las personas usuarias sobre lo que está sucediendo durante cada interacción y sus efectos.	<p>¿Existe un cambio visible cuando se selecciona o apunta a algún elemento cliqueable? Por ejemplo: cuando el puntero del cursor pasa por sobre una zona cliqueable, este cambia de flecha a mano y además se percibe un cambio de diseño, como subrayado y/o color.</p> <p>¿Se informa adecuadamente a las personas usuarias de la efectividad de sus interacciones? Por ejemplo: en un formulario, al seleccionar una opción de una lista, esta queda marcada de manera visible; al escoger una fecha para una cita en un calendario, esta queda registrada de manera visible en la pantalla; al pulsar "Reproducir" (<i>Play</i>) en un reproductor de video, la imagen muestra el icono de un triángulo por algunos milisegundos sobre la imagen.</p> <p>¿Al completarse un formulario se indica que los datos registrados fueron enviados exitosamente?</p> <p>¿El sistema le informa visualmente a la persona usuaria si algo sucede o sucederá tras sus interacciones?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan formularios en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
19.1.2	Indicador de proceso	Existencia de elementos de la interfaz de usuario que indica en qué parte del servicio digital se encuentra la persona usuaria.	<p>¿Se informa a la persona usuaria claramente el área o página que está visitando? Por ejemplo: se marca el elemento del menú que se está visitando o existe un menú de miga de pan (<i>breadcrumb</i>).</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
19.2 ESPERABLES							
19.2.1	Botones y pasarelas de pago	Plataforma que conecta una cuenta bancaria con un procesador de pagos, haciendo posible el pago por medios electrónicos en sitios web.	<p>¿El sitio informa claramente a las personas usuarias que serán redirigidos a una pasarela de pago y que esta puede ser un servicio externo? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.</i></p> <p>¿Se informa expresamente que las condiciones de pago dependen del banco en que la persona tenga su cuenta? Por ejemplo: pago en cuotas a precio contado es una opción que ofrecen algunas tarjetas bancarias y, por tanto, no aplica para todas las personas usuarias. <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

¿Se informa claramente el detalle y costo total del pago, evitando cobros inesperados al llegar al último paso del proceso?
Por ejemplo: se explicitan los cobros de comisión de la pasarela utilizada, costos de cancelación o gastos de gestión.

La opción n/a es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.

19.3 DESEABLES

19.3.1	Enlaces visitados	Existe una diferencia perceptible entre enlaces visitados y por visitar.	¿El sitio web diferencia entre enlaces visitados y enlaces por visitar? Por ejemplo: los enlaces por visitar son de color azul, mientras que los enlaces visitados son de un color morado.	<input type="checkbox"/>	0
19.3.2	Foros y encuestas	Presencia de espacios que permitan la comunicación, el intercambio y la participación entre las personas usuarias y los responsables.	¿Existen foros o blogs que permitan la comunicación, intercambio y participación entre las personas usuarias y los responsables del sitio web?	<input type="checkbox"/>	0
19.3.3	Comunicación con responsable	Posibilidad de comunicarse con la persona encargada, para realizar consultas, sugerencias o comentarios respecto del servicio digital.	¿Existen formas de comunicarse con la persona responsable o unidad de soporte técnico del sitio web? ¿El acceso a este contacto es fácil de encontrar?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

La opción n/a es solo para el caso en que no exista ninguna forma de comunicación con el responsable del sitio web.

20. Rapidez de respuesta

Capacidad del servicio digital para entregar una experiencia usuaria rápida y con una navegación fluida, sobre todo en los trámites. También considera los tiempos de la institución para dar respuestas a las solicitudes en plazos breves y acotados.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
20.1 IMPRESCINDIBLES							
20.1.1	Tiempo de respuesta	Velocidad con la que un sitio web puede procesar y responder a las solicitudes de las personas usuarias, proporcionando una experiencia de navegación ágil y eficiente.	<p>¿Se puede avanzar por cada paso del trámite de manera fluida sin esperas mayores a 3 segundos al cargar las páginas del proceso?</p> <p>¿El sitio web envía respuestas o confirmaciones de recepción automáticas e inmediatas? Por ejemplo: al enviar un formulario de contacto se recibe una notificación inmediata al correo electrónico de que fue recibido correctamente.</p> <p>¿La portada del sitio web se carga completamente en menos de tres segundos? Por ejemplo: al visitar desde un PC o notebook en el navegador Google Chrome la página principal con todo el contenido, incluidas las imágenes, las hojas de estilos y los scripts, estos se cargan en menos de tres segundos.</p> <p>Para esto, se recomienda realizar una prueba de rendimiento en WebPageTest: 1. Pegar la URL de la página a revisar y elegir la opción: "DESKTOP Cable Virginia, US". 2. Luego iniciar el test. 3. Más abajo aparecerá el resultado en el sector de "Speed Index", se verán los segundos aproximados que deben ser menor o igual a 3.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.</i></p> <p>¿La portada del sitio web está diseñada y desarrollada para cargar rápidamente incluso en conexiones de Internet lentas o con límites de datos? Por ejemplo: se recomienda que pese menos de 2 MB, en total, para garantizar que se visualice rápidamente en conexiones 3G.</p> <p>Para saber el peso de la página web evaluada, se recomienda hacer un test con la herramienta Pingdom: 1. Pegar la URL de la página a revisar y elegir la opción "South America - Brazil - São Paulo". 2. Luego iniciar el test. 3. Más abajo aparecerá el resultado en "Page size", este debe ser menor a 2MB en total.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

20.2 ESPERABLES

20.2.1 Latencia

Retraso inicial que se produce desde que se realiza una solicitud hasta que el servidor la comienza a procesar.

¿La latencia del servidor es baja, asegurando que las solicitudes sean procesadas rápidamente?

Por ejemplo: al evaluar la latencia de `www.gob.cl` (ping `www.gob.cl`), en el sector "Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos", se debe verificar el dato de "Media = 3ms", esto quiere decir que cumple con una latencia menor a 100ms.

1. Para esto se recomienda utilizar el "Símbolo del Sistema" de Windows, o la "Terminal" de MAC
2. Luego, ejecutar el comando: "ping URL-del-sitio-web" + "Enter" (la URL-del-sitio-web debe ser sin `https://`)
3. La latencia media debe ser menor a 100ms.

La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.



0



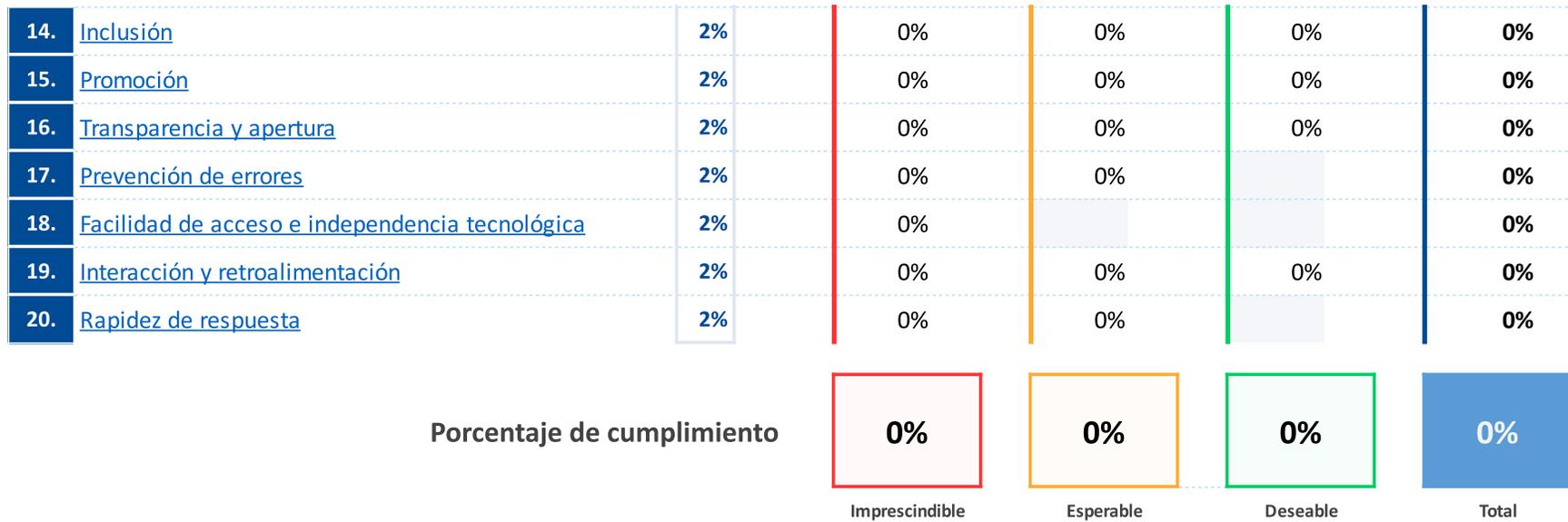
Resultados

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

	PONDERACIÓN	Imprescindible	Esperable	Deseable	TOTAL POR DIMENSIÓN
1. Contenido y lenguaje claro	13%	0%	0%	0%	0%
2. Usabilidad	13%	0%	0%	0%	0%
3. Accesibilidad web	10%	0%	0%	0%	0%
4. Arquitectura de información	10%	0%	0%	0%	0%
5. Búsqueda y encontrabilidad	8%	0%	0%	0%	0%
6. Responsividad móvil	6%	0%	0%		0%
7. Diseño e imagen institucional	5%	0%	0%	0%	0%
8. Seguridad	5%	0%	0%	0%	0%
9. Tecnología	5%	0%	0%	0%	0%
10. Atención a la ciudadanía	4%	0%	0%	0%	0%
11. Audiovisualidad	3%	0%	0%		0%
12. Enfoque de género	2%	0%	0%	0%	0%
13. Imparcialidad e igualdad de trato	2%	0%	0%	0%	0%



Factor de ponderación por nivel



MEJORA CONTINUA

Para incrementar el resultado se recomienda comenzar la aplicación de acciones correctivas en el sitio web de los indicadores marcados como **imprescindibles** en cada dimensión, luego seguir con los **esperables** y finalmente los **deseables**.

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.
- 2 Cada dimensión está subdividida en **indicadores**, con su respectiva definición.
- 3 Cada indicador cuenta con **preguntas de chequeo** para guiar la evaluación.
- 4 A su vez, cada indicador cuenta con un nivel de obligatoriedad: **imprescindible, esperable o deseable**.
- 5 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.
- 6 Para algunas preguntas de chequeo existe la opción de marcar **n/a (no es aplicable)** 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.

7 Debe seleccionarse cada pregunta de chequeo según el **cumplimiento observado** y automáticamente aparecerá el puntaje para cada indicador.

8 La idea es que la revisión de cada pregunta se haga sobre la **totalidad de la muestra**, considerando un umbral de cumplimiento del **50%**. En caso de encontrar una falla o error importante, este debe ser considerado por encima del umbral a la hora de responder.

9 Los resultados presentan además puntajes totales de cumplimiento en las dimensiones evaluadas.

PUNTAJE POR INDICADOR

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

DIMENSIONES

1.	Usabilidad
2.	Prevención de errores
3.	Accesibilidad web
4.	Interoperabilidad
5.	Contenido y lenguaje claro
6.	Responsividad móvil
7.	Seguridad
8.	Resolutividad
9.	Facilidad de acceso e independencia tecnológica
10.	Arquitectura de información

11.	Atención a la ciudadanía
12.	Diseño e imagen institucional
13.	Tecnología
14.	Interacción y retroalimentación
15.	Rapidez de respuesta
16.	Audiovisualidad
17.	Enfoque de género
18.	Imparcialidad e igualdad de trato
19.	Inclusión
20.	Promoción

GUÍAS

Para revisar el **código fuente** y el **inspector** en las páginas web, recomendamos usar Google Chrome. En la hoja **Guía** encontrará cómo activarlos:

[Guías para la verificación técnica](#)

¿DÓNDE REVISAR?

Servicio digital transaccional dónde examinar cada pregunta:

Página de entrada al trámite
Flujo completo del trámite en línea

Complete las URLs usadas de muestra en la hoja **Muestra**:

RESULTADOS

Revise los resultados de su evaluación en la hoja **Resultados**:

[Resultados](#)

BREVE GLOSARIO

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>)

Páginas revisadas

URL de muestra

Copie y pegue aquí las direcciones web de la muestra mínima de páginas revisadas del sitio. **Por favor, borre los ejemplos.**

Página de entrada al trámite (landing page)

Por ejemplo: <https://sitioejemplo.gob.cl>

Servicio digital o trámite en línea

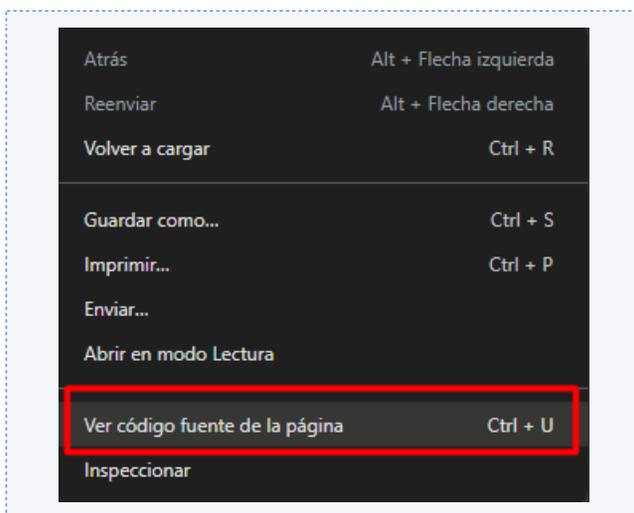
Por ejemplo: <https://servicioejemplo.sitioejemplo.gob.cl>

Guías para la verificación técnica

I) Código fuente

Para revisar el código fuente HTML en Google Chrome:

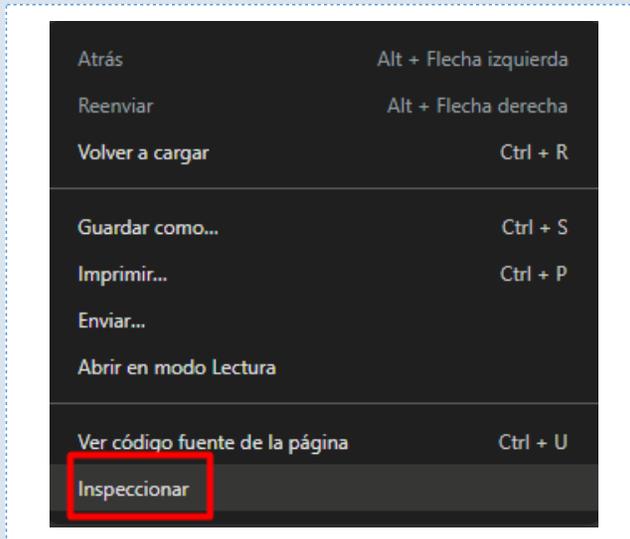
- Método 1** Presionar las teclas "CTRL" + "U" ("option" + "command" + "U" en Mac)
- Método 2**
 - Utilizando el botón derecho del mouse
 - Hacer clic en "Ver código fuente de la página"



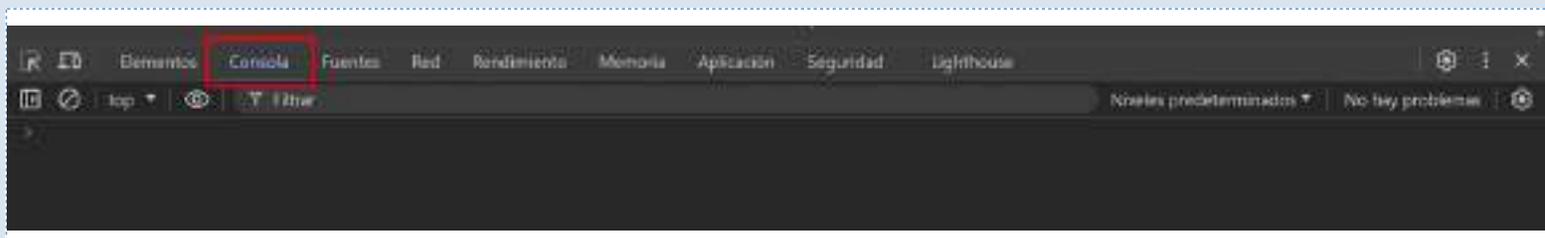
II) Inspeccionar

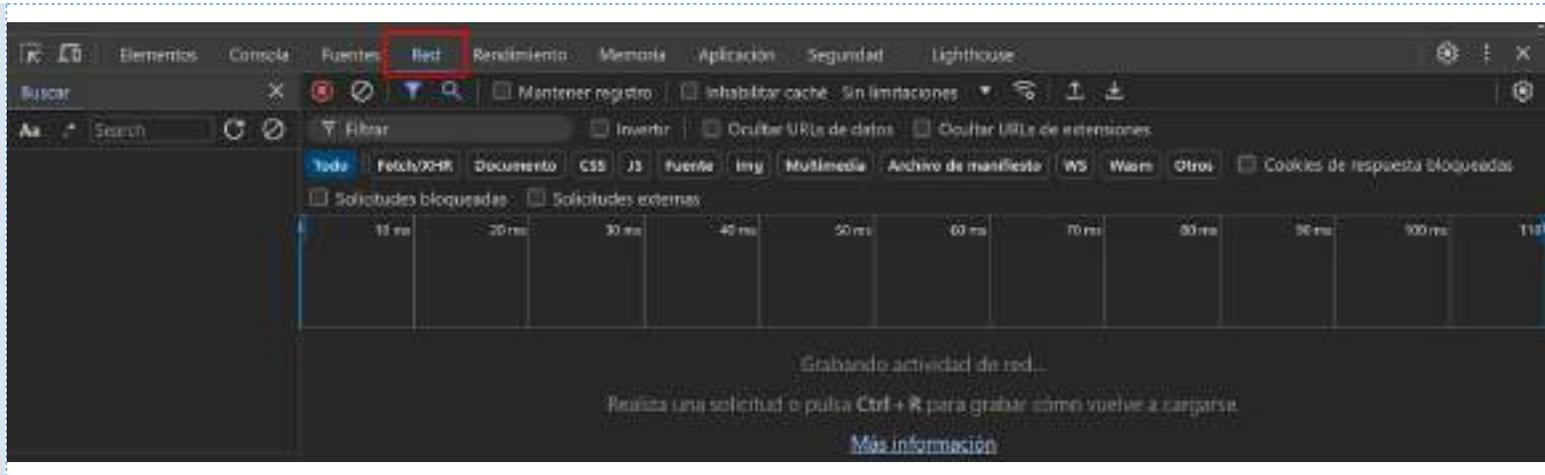
Para inspeccionar el código del sitio web:

- 1. Método 1** Presionar la tecla "F12"
- 2. Método 2** Presionar las teclas "CTRL" + "SHIFT" + "c" ("option" + "command" + "c" en Mac)
- 3. Método 3**
 - Utilizando el botón derecho del mouse
 - Hacer clic en "Inspeccionar"



- Se abrirá un panel en la parte inferior de la página (o en el costado, según la configuración de cada persona) con las opciones de revisión. Por ejemplo, "Consola" o también "Red" (en inglés "Network")

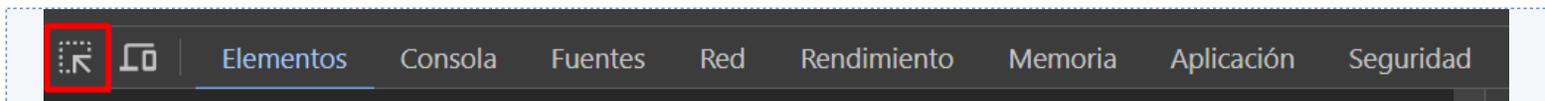




III) Verificar contraste de textos con herramienta "Inspeccionar"

Paso 1 Abrir herramienta "Inspeccionar" de Chrome, con alguno de los métodos señalados en el punto anterior (II).

Paso 2 Seleccionar la herramienta "Selector de objetos", puede presionar las teclas "Ctrl" + "Shift" + "C" o presionar el siguiente botón:



Paso 3 Luego debe posicionar el cursor sobre el texto que desee examinar, una vez seleccionado sin hacer clic, aparecerá una ventana con el dato "Contraste", el número que aparece ahí debe ser mayor a 4.1:1.



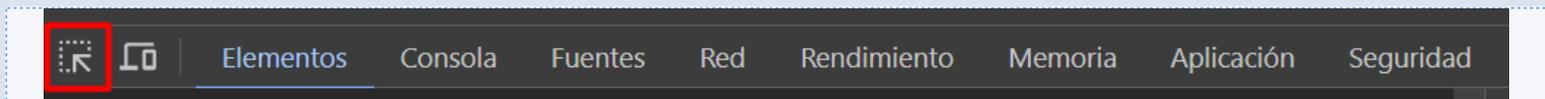
Volver a la hoja de:

[Accesibilidad web](#)

IV) Verificar tamaño de textos y tipo de fuente con herramienta "Inspeccionar"

Paso 1 Abrir herramienta "Inspeccionar" de Chrome, con alguno de los métodos señalados en el punto anterior (II).

Paso 2 Seleccionar la herramienta "Selector de objetos", puede presionar las teclas "Ctrl" + "Shift" + "C" o presionar el siguiente botón:



Paso 3 Luego debe posicionar el cursor sobre el texto que desee examinar, una vez seleccionado sin hacer clic, aparecerá una ventana con el dato "Font". Aquí se mostrará el tamaño en pixeles (px) y el nombre de la fuente.

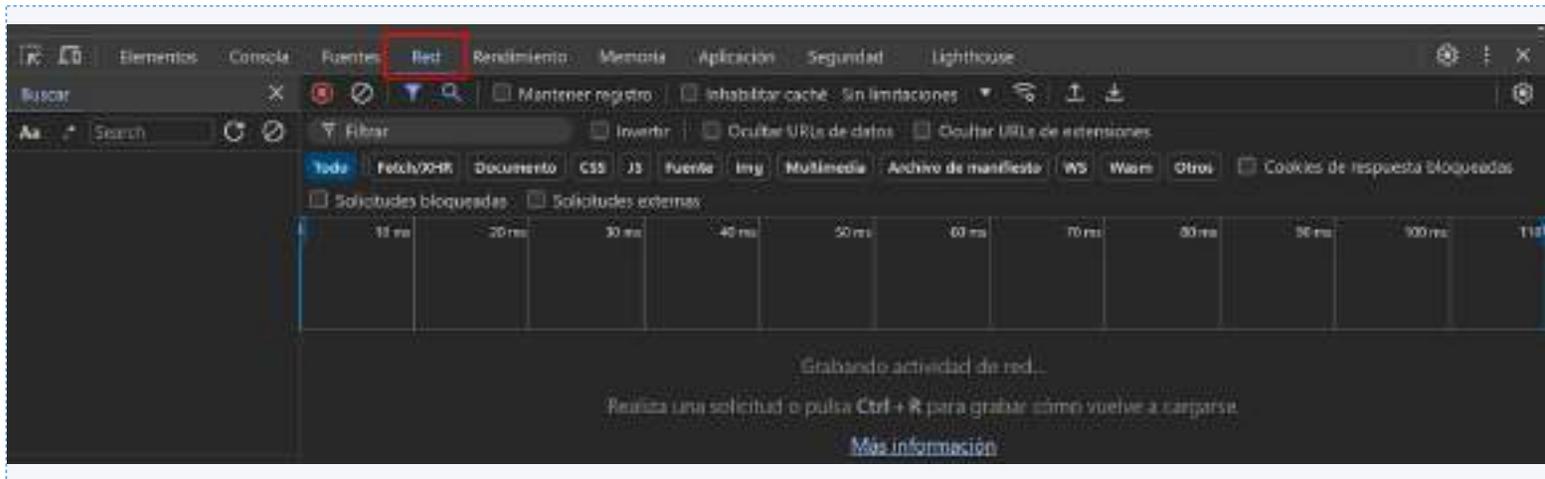


Volver a la hoja de:

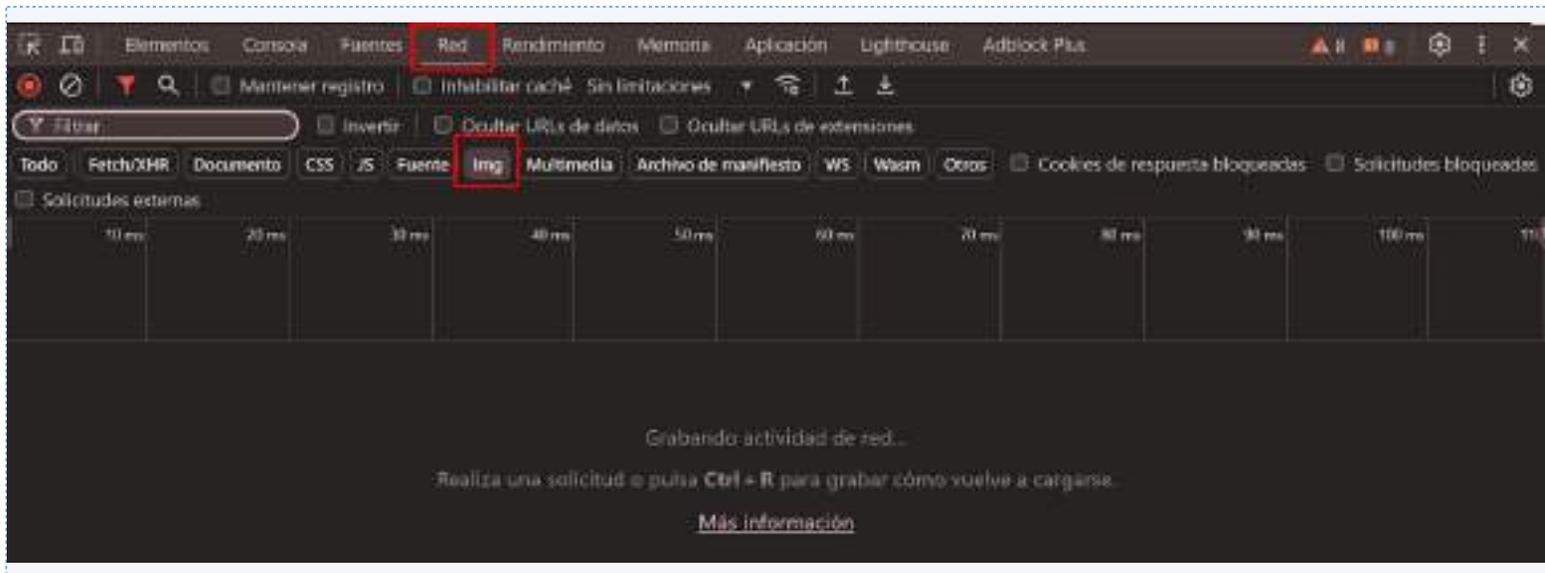
[Diseño e imagen institucional](#)

V) Verificar formato y peso de imagen con herramienta "Inspeccionar"

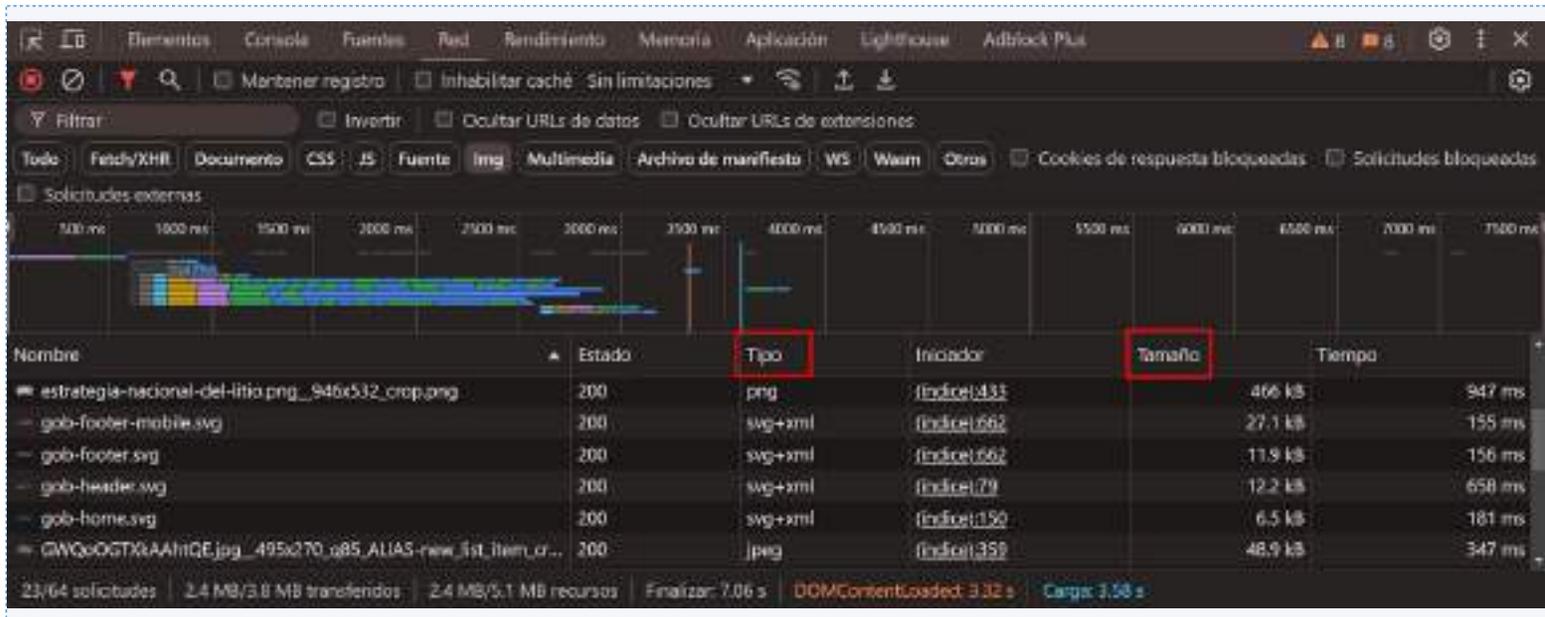
- Paso 1** Abrir herramienta "Inspeccionar" de Chrome, con alguno de los métodos señalados en el punto anterior (II).
- Paso 2** Seleccionar la pestaña "Red" (en inglés "Network")
-



Paso 3 En el sector "Todo", seleccionar el botón "Img" y recargar la página con "F5"



Paso 4 Más abajo encontrará el listado con todas las imágenes del sitio, las puede ordenar por "Tipo" y/o "Tamaño" para evaluar las preguntas



Volver a la hoja de:

[Audiovisualidad](#)

VI) Navegar el sitio web con el teclado

Para navegar el sitio web con el teclado se necesita utilizar la tecla "Tab", esta tecla está ubicada en la parte izquierda del teclado sobre el botón "Bloq Mayús".

La tecla "Tab" se ve de esta forma:



Al presionar la tecla "Tab", el foco se mueve de un elemento interactivo a otro en la página web. Estos elementos pueden ser enlaces, botones, campos de formulario, menús, etc. Cuando un elemento está enfocado, se resalta visualmente, lo que indica que puedes interactuar con este.

Para activar un elemento enfocado es necesario presionar la tecla "Enter".

Volver a la hoja de:

[Accesibilidad web](#)

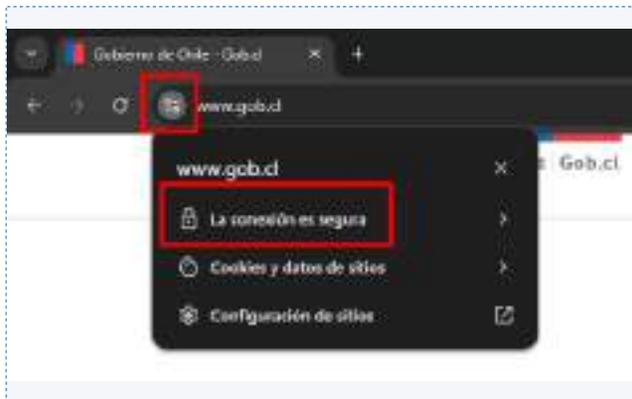
VII) Verificar conexión segura y certificado válido

Paso 1

En Google Chrome seleccionar el icono "Ver información del sitio", que está ubicado inmediatamente a la izquierda de la URL en la barra de direcciones del navegador

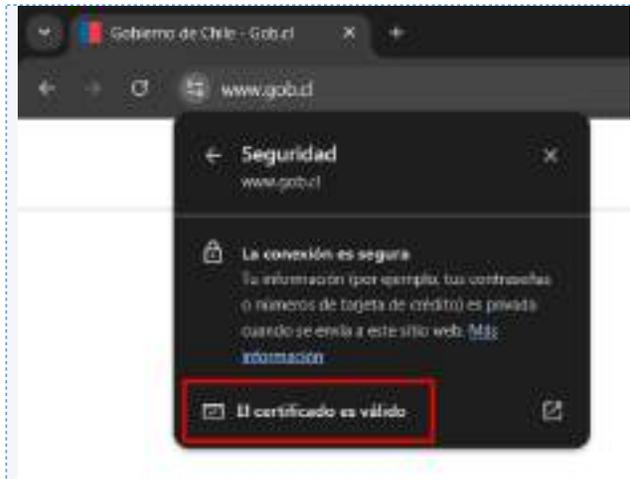
Paso 2

Para verificar esto, debe aparecer un candado cerrado más el texto "La conexión es segura"



Paso 3

Al presionar sobre la opción anterior, podrá validar si el "Certificado es válido"



Herramientas adicionales

Enlace con listado de herramientas para más verificaciones automatizadas:

[Herramientas](#)

Capturadores de pantalla

Si desea aportar evidencia de la verificación, se recomienda sacar capturas de pantalla con las herramientas que se almacenan en la nube y generan una URL descriptas en la guía para la verificación del propio instrumento y pegar los enlaces en la columna de comentarios.

Awesome Screenshot	Herramienta de grabación de pantalla, captura de pantalla y anotación para trabajo remoto.	https://chromewebstore.google.com/detail/impresionante-captura-de/nlipoenfbbikpbjkfpfillcgkoblqpmj
Lightshot	Capturador de pantalla personalizable.	https://app.prntscr.com/es/index.html
Scrnli	Herramienta gratuita y fácil de usar para grabar y capturar pantalla. Tome captura de pantalla o grabe, edite, descargue y comparta.	https://chromewebstore.google.com/detail/ijejngjjphlenbhmjhhgdcpehacaal?hl=es

1. Usabilidad

Medida en que los usuarios pueden utilizar un sistema para lograr determinados objetivos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
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 sitio web y se preserva su consistencia en todas las páginas? Por ejemplo: los enlaces del menú global aparecen en la misma posición en todo el sitio.</p> <p>En el caso de los sitios del gobierno central, ¿se valida el uso de componentes existente en el UI Kit del Gobierno Digital? Por ejemplo: se puede validar revisando el sitio web del UI Kit, en el sector de "Plantillas web" o descargando el UI Kit (.zip)</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.</i></p> <p>En caso de utilizar íconos, ¿estos son usados sobre la base de convenciones o figuras fácilmente reconocibles por cualquier persona? Por ejemplo: una casa para volver al inicio, una lupa para el buscador, líneas horizontales para el menú colapsable o "hamburguesa" o una "X" para cerrar.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
1.1.2	Diseño estético y minimalista	Simplicidad y limpieza de las interfaces, las que no deben contener información que sea irrelevante o que rara vez se necesite. Cada elemento en una interfaz compite con las unidades de información relevantes y disminuye su visibilidad relativa.	<p>¿Los llamados a la acción están suficientemente bien destacados? Por ejemplo: se destaca y reconoce a simple vista un enlace o botón del texto plano, por su forma o color.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
1.1.3	Diagnóstico y corrección de errores	Asistencia a las personas usuarias ante errores, brindándoles una solución o un acceso directo que pueda resolver el error de inmediato. Redacción de los mensajes de error en un lenguaje sencillo (sin códigos de error), indicando con precisión el problema y sugerir una solución de manera constructiva.	<p>¿Los mensajes de alerta ante un error brindan información clara del problema y ofrecen una vía de solución? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de alerta.</i></p> <p>¿Se puede verificar que los mensajes de error no interfieren con la navegación en la página? Por ejemplo: las ventanas emergentes se pueden cerrar fácilmente con el teclado y no generan bloqueo de navegación. Esto se puede hacer con la tecla "Esc". <i>La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
1.1.4	Ventanas modales o emergentes (pop-up)	Cuidado de no utilizar excesiva o innecesariamente ventanas modales y emergentes (pop-up)	<p>Durante la revisión del servicio digital no se observan modales o ventanas emergentes (pop-up) que tapen el contenido o su navegación. Por ejemplo: anuncios, publicidad, mensajes de marketing o formularios de suscripción.</p>	<input type="checkbox"/>	0		

Una vez cerrada la ventana emergente (*pop-up*) o modal, ¿queda guardada esa decisión para que no vuelva a aparecer al volver a ingresar, cargar o cambiar de página?
Por ejemplo: al cerrar una ventana modal esta no vuelve a aparecer durante la navegación del sitio web.

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen ventanas emergentes o modales en el sitio web.

1.1.5 Mensajes de error Interrupción generada por el sistema que le informa a la persona usuaria de una situación incompleta, incompatible o indeseable dentro del flujo de navegación. En caso de aparecer un mensaje de error, ¿se le ofrecen alternativas de soluciones a la persona usuaria? 0

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.

En caso de aparecer un mensaje de error inesperado de origen técnico, ¿se entrega información clara en vez de mensajes ambiguos como "Intente más tarde" o "Comuníquese con el administrador"?

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.

En caso de aparecer un error, ¿las indicaciones que entrega el error permiten la resolución del problema?
Por ejemplo: al realizar las indicaciones ofrecidas se pudo realizar la acción sin volver a caer en el error.

La opción n/a es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.

1.2 ESPERABLES

1.2.1 Similitud del sistema con el mundo real Utilización de conceptos, frases y diseños familiares para las personas usuarias. Correspondencia con las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico. ¿El servicio digital presenta información en un orden lógico y con zonas bien delimitadas?
Por ejemplo: se diferencian las zonas de encabezado, menú, contenido y pie de página. 0

¿Se evitan mensajes con jerga técnica, no familiares para las personas usuarias?
Por ejemplo: preferir el uso de "Página no encontrada" en vez de "Error 404".

1.2.2 Control y libertad para la persona usuaria Alternativa claramente marcada para abandonar una acción no deseada o detener un proceso prolongado. ¿Ninguna página deja "atrapadas" a las personas usuarias sin más opción que volver atrás con el navegador o cerrar la ventana?
Por ejemplo: al terminar de realizar un trámite, la página no queda en blanco o al enviar datos en un formulario el sistema no queda "guardando" indefinidamente. 0

Si al ingresar al servicio digital por primera vez aparece un mensaje que ocupe toda la pantalla (del tipo ventana modal, emergente o *pop-up*), ¿este tiene una opción de cerrarse fácilmente identificable?
Por ejemplo: un enlace que diga "Cerrar" o un botón con el icono de "X".

La opción n/a es solo para el caso en que no se observan ventanas del tipo modal, emergente o pop-up.

¿Los videos cuentan con todos sus botones de reproducción?

La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.

1.3 DESEABLES

1.3.1	Reducción del esfuerzo cognitivo	Disminución de la carga de memoria a corto plazo para la persona usuaria, haciendo fácilmente reconocibles los elementos, acciones y opciones. El sistema debería ayudar a los usuarios a reconocer los elementos de la interfaz sin la necesidad de analizarlos cada vez al detalle, gastando más energía y tiempo.	<p>¿La disposición de los elementos es coherente con la experiencia de las personas usuarias en otros sitios? Por ejemplo: el logo de la institución está ubicado en la parte superior izquierda, el buscador a la derecha.</p> <p>¿Es visible el icono personalizado del sitio (favicon) en la pestaña del navegador? Por ejemplo: aparece un cuadrado azul y rojo en los sitios del Gobierno de Chile.</p> <p>¿Se ofrece ayuda en contexto, en lugar de presentar a las personas usuarias un largo tutorial para memorizar? Por ejemplo: aparece una línea punteada bajo los acrónimos para acceder a su definición o un icono de interrogación ("?") al lado de una instrucción para acceder a una ayuda específica.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
1.3.2	Flexibilidad y eficiencia de uso	Oferta de distintas maneras de acceder al contenido y opción de aceleradores y acciones personalizadas tanto para personas usuarias avanzadas como menos experimentadas.	<p>¿Las personas usuarias cuentan con opciones para ordenar y filtrar resultados y tablas de datos? Por ejemplo: búsqueda avanzada con filtro alfabético o por fecha.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren resultados o tablas de datos.</i></p> <p>En los servicios en que la persona usuaria se encuentre autenticada, ¿se brinda la opción personalizada de destacar o anclar las interacciones más frecuentes?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el servicio evaluado no requiera autenticación.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>

2. Prevención de errores

Eliminación de las condiciones del sistema que confundan o induzcan a errores a las personas usuarias. Es clave verificarlas, ofrecer ejemplos y presentar una opción de confirmación antes de comprometerse con una acción.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
2.1 IMPRESCINDIBLES							
2.1.1	Entrega de información oportuna	Presentación de información sobre los procesos que busca realizar la persona usuaria.	<p>¿Se presenta información sobre la temática que está revisando la persona usuaria antes de entrar al trámite? Por ejemplo: se señala con un enlace "compra de bonos" y al entrar se inicia el proceso para comprar bonos.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web no tenga contenidos.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
2.1.2	Diseño de formularios	Entrega de información clara sobre los errores ocurridos durante el proceso de envío de formulario.	<p>¿Las etiquetas de los campos explican claramente cuáles datos debe entregar la persona usuaria? Por ejemplo: el campo de texto tiene una etiqueta "Teléfono" al lado.</p> <p>¿Las etiquetas para los campos explican claramente cuáles son requeridos (obligatorios)? Por ejemplo: se indica la obligatoriedad de un campo con un asterisco.</p> <p>¿Se presentan ejemplos o información contextual sobre el correcto modo de llenado de los campos? Por ejemplo: "RUT sin puntos y con guion: 12345789-0".</p> <p>¿El sistema genera una alerta visual en tiempo real cuando un dato no se está ingresando correctamente? Por ejemplo: la persona usuaria se equivocó al ingresar su RUT y el campo se marca con un borde de color rojo y abajo se señala "RUT incorrecto".</p> <p>¿Se informa a la persona usuaria cuál es el error en la información ingresada? Por ejemplo: no se ingresó el RUT que era un campo obligatorio, al enviar el formulario señala claramente "Debe ingresar un RUT" o se indica "La contraseña debe tener por lo menos 6 caracteres" en vez de tan solo "contraseña no válida".</p> <p>¿Los formularios ofrecen opciones que permitan a la persona usuaria cancelar o rehacer una acción? Por ejemplo: al avanzar en un formulario, se puede volver a la ventana anterior a través de un botón con la etiqueta "Atrás".</p> <p>¿El formulario automáticamente introduce el formateo de los datos? Por ejemplo: las personas usuarias no necesitan introducir caracteres como "." o "-" al ingresar su RUT. En el caso de ingresar estos caracteres el sistema los reconoce de igual forma.</p> <p>¿En los campos del formulario solo se pueden ingresar los datos que se solicitan? Por ejemplo: si en un campo solo se pide que ingrese números, el campo no aceptará otro tipo de caracteres.</p>	<input type="checkbox"/>	0		

Los formularios no contienen campos o datos duplicados.
Por ejemplo: en un selector, cada elemento aparece una sola vez y no se repite ninguno.

2.2 ESPERABLES

- | | | | | |
|------------------------------------|---|--|--------------------------|---|
| 2.2.1 Prevención de errores | Eliminación de las condiciones de la interfaz que induzcan a error en las personas usuarias. Los buenos mensajes de error son importantes, pero los mejores diseños evitan que los problemas ocurran. | Antes de enviar una información o finalizar una interacción avanzada, ¿aparece una opción para confirmar que la acción se realizará?
Por ejemplo: "¿Está segura/o de eliminar el archivo?". | <input type="checkbox"/> | 0 |
| | | Antes de enviar un formulario, ¿la persona usuaria puede ver un resumen con la información? | <input type="checkbox"/> | |
| | | ¿El sistema permite acceder a un historial de acciones realizadas? | <input type="checkbox"/> | |

3. Accesibilidad web

Especial cuidado de que todos los sitios web estén diseñados para que todos y todas puedan acceder. Pone foco principalmente en las personas con discapacidad para que puedan percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir con la web.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
3.1 IMPRESCINDIBLES							
3.1.1	Texto alternativo	Presentación de una alternativa textual a todo el contenido no textual (imágenes, botones, iconos), por ejemplo, mediante las etiquetas "alt", "title" o "description" del código HTML.	<p>¿Los elementos visuales presentan una alternativa textual, es decir el uso de atributos HTML como "alt" para las imágenes o "description" y "title" en botones o enlaces?</p> <p>Esto se puede revisar abriendo al código fuente con los comandos "Ctrl" + "U" o "Cmd" + "U" y buscando las etiquetas "alt", "description" o "title", si se encuentran y tienen contenido este punto se cumple.</p> <p>En el punto I de la guía, puede consultar cómo ver el código fuente de la página.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.</i></p> <p>¿Los textos alternativos describen de manera suficientemente detallada la información visual de las imágenes?</p> <p>Por ejemplo: "El alcalde observa un plano de arquitectura desplegado sobre una mesa".</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
3.1.2	Subtítulos	Alternativa textual para los diálogos presentes en los videos, en el caso de no poder escucharlos.	<p>¿Los videos cuentan con subtítulos en español y garantizan una correcta legibilidad, con una tipografía sin serifa (sans-serif) y alto contraste entre fondo y texto?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
3.1.3	Navegación por teclado	Orden lógico y fluido al navegar el sitio web con el teclado en que se respeta el sentido de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo, y sin una determinada velocidad de pulsación.	<p>¿Al navegar con el teclado con la tecla "Tab" se respeta el orden de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo?</p> <p>En el punto VI de la guía, puede consultar cómo navegar el sitio web con el teclado.</p> <p>¿Es posible una navegación mediante el teclado fluida y sin saltarse ninguna información?</p> <p>¿Es posible navegar con el teclado sin una determinada velocidad de pulsación? Por ejemplo: si se navega el sitio con la tecla "Tab" y la persona usuaria se detiene por más de 10 segundos para luego retomar la navegación, no debe empezar toda la navegación desde el inicio, sino que se mantiene donde había quedado.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
3.1.4	Color como único medio de información	Precaución de no entregar instrucciones o información utilizando el color como único medio de significado.	<p>El sitio web no presenta comandos o botones de instrucción que utilicen el color como único medio de información.</p> <p>Por ejemplo: no se presentan botones rojos sin texto para la acción de "cancelar".</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
3.1.5	Ajuste del tamaño de la fuente	Posibilidad de agrandar el texto del sitio web en hasta un 200% cuidando de que se	<p>¿Existen botones para que el usuario pueda agrandar o achicar la fuente?</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

		mantenga el diseño y no se pierda funcionalidad en el sitio web.	¿Es posible agrandar el texto hasta un 200% (con "Ctrl +" o "Cmd +") sin que se pierda el contenido, diseño o funcionalidad?	<input type="checkbox"/>	
3.1.6	Control de audio	Mecanismos para pausar audios de reproducción automática.	En el sitio web no se presentan elementos que reproduzcan sonidos automáticamente. Por ejemplo: un video en la portada que comienza a sonar cuando apenas la persona usuaria ingresa.	<input type="checkbox"/>	0
			¿Se proporcionan mecanismos para pausar audios de reproducción automática?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan audios de reproducción automática en el sitio web.</i>		
3.1.7	Tiempo suficiente para realizar tareas	Precaución de establecer tiempos más holgados en las sesiones, para que las personas usuarias puedan completar una tarea como llenar un formulario sin cambios inesperados por límite de tiempo.	¿Las personas usuarias pueden completar una tarea sin cambios inesperados por límite de tiempo (exceptuando casos donde se debe cerrar la sesión con un límite de tiempo por seguridad)? Por ejemplo: completar un formulario sin que se borren los datos antes de terminar de completarlo o que el sistema impida guardar por tiempo de expiración.	<input type="checkbox"/>	0
3.1.8	Umbral de destellos	Cuidado al implementar animaciones para que no destellen más de 3 veces en 1 segundo para evitar posibles convulsiones. Se entiende como destello, un cambio repentino y brusco en el contraste, generalmente de color blanco y de muy corta duración, de forma muy repetitiva puede provocar convulsiones en algunas personas.	¿El sitio web no presenta elementos que destellan más de 3 veces en 1 segundo? Por ejemplo: los videos no presentan animaciones o secuencias que destellan rápidamente.	<input type="checkbox"/>	0
3.1.9	Etiquetas en iconos	Soporte textual que explique la función de los iconos utilizados para ejecutar una acción.	¿En el sitio web se presenta alternativa de texto para iconografía que ejecuta una acción? Por ejemplo: se presenta el botón "A+" para aumentar el tamaño del texto y al poner el cursor por encima se muestra el texto "Agrandar tamaño de fuente", o al ver un icono de lupa se muestra el texto "Buscar".	<input type="checkbox"/>	0
3.1.10	Predecible al recibir el foco	Preocupación de que no se cambie el contexto al recibir el foco cuando se utiliza la navegación por teclado.	Al utilizar navegación por teclado, ¿al recibir el foco no se cambia de contexto repentinamente? Por ejemplo: un menú se puede navegar con la tecla "Tab" sin que al posicionarse en un elemento del menú el sitio redirija automáticamente a esa página. Se debe presionar la tecla "Enter" para poder acceder a cada página del menú.	<input type="checkbox"/>	0
3.1.11	Estructura de la interfaz	Identificación clara de las diferentes zonas de una página para que los software de lectura pueden identificar las estructuras y relaciones del contenido.	¿El código HTML es semántico y sus etiquetas se usan adecuadamente en el sitio web? Por ejemplo: las etiquetas que se utilizan varían de acuerdo a su significado, un título principal se ve representado con una etiqueta "h1", subtítulos con "h2" o "h3", párrafos con "p" y texto destacado en negrita con "strong". Esto se puede revisar abriendo al código fuente con los comandos "Ctrl" + "U" o "Cmd" + "U" y revisando la presencia del correcto uso de las etiquetas señaladas en el ejemplo.	<input type="checkbox"/>	0

3.1.12	Contraste mínimo	Atención a los contrastes de color al diseñar la interfaz, los textos e imágenes de texto, que deben tener un contraste mínimo de 4,5:1 entre el color de fondo y del texto o icono.	<p>¿Los textos tienen un contraste de color mayor a 4.5:1? Por ejemplo: se evita el uso de texto gris sobre fondo blanco u otras combinaciones de color con bajo contraste.</p> <p>En el punto III de la guía, puede consultar cómo verificar el contraste de textos con la herramienta "Inspeccionar". Si desea revisar en mayor detalle puede hacerlo con herramientas como Colour Contrast Analyser o Contrast Checker de WebAIM.</p>	<input type="checkbox"/>	0
--------	------------------	--	---	--------------------------	---

3.2 ESPERABLES

3.2.1	Audio y video con texto alternativo	Alternativa textual para los elementos de audio o video, en que se describe lo que está pasando en la escena.	<p>¿Los elementos de audio o video presentan un texto alternativo que describe lo que está pasando? Por ejemplo: el sitio brinda la posibilidad de acceder a la transcripción de todo lo que se menciona y sucede en el audio.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos o audios en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
-------	-------------------------------------	---	---	--------------------------	---	--------------------------

3.2.2	Componentes accesibles	Información de estados, roles e información de valor en todos los componentes de interfaz de usuario para permitir la compatibilidad con la tecnología asistiva utilizada para acceder al contenido. Por ejemplo: personas que utilizan lectores de pantalla, ampliadores de pantalla y software de reconocimiento de voz.	<p>¿Se utilizan etiquetas semánticas HTML adecuadas para estructurar el contenido, facilitando la interpretación por parte de tecnologías de asistencia? Por ejemplo: se utiliza código HTML semántico, es decir se usan etiquetas como "header", "main" y "footer".</p> <p>Esto se puede verificar revisando el código fuente del sitio web o con la herramienta "inspeccionar elemento", utilizando la opción "Selector de objetos" ("Ctrl" + "Shift" + "C") se debe posicionar en los distintos elementos y revisar los ejemplos.</p>	<input type="checkbox"/>	0
-------	------------------------	--	---	--------------------------	---

3.2.3	Llamado a la acción claro	Presencia de enlaces y botones con llamados a la acción claros y descriptivos.	<p>¿Los enlaces del sitio web tienen llamados a la acción claros? Por ejemplo: para acceder a un formulario de registro el botón dice claramente la palabra "Registrarse" en vez de decir "Haga clic aquí".</p>	<input type="checkbox"/>	0
-------	---------------------------	--	--	--------------------------	---

3.2.4	Predecible al recibir entrada	Preocupación por que los cambios y acciones que ocurran en el sitio web sean predecibles, esto se hace al explicar la acción antes de que se ejecute.	<p>¿Los cambios y acciones que ocurren en el sitio son predecibles o están explicados antes de que ocurra una acción? Por ejemplo: los enlaces externos cuentan con un icono identificador que indica a las personas usuarias que al hacer clic en el enlace este lo sacará de la navegación actual.</p>	<input type="checkbox"/>	0
-------	-------------------------------	---	---	--------------------------	---

3.2.5	Autocompletado en formularios	Opciones de autocompletado o que la información esté disponible para que la persona usuaria pueda utilizarla cuando ya ingresó algunos datos que se le piden en un formulario. Salvo en casos donde la información es para asegurar la seguridad del contenido o información.	<p>Cuando se pide completar la misma información en otra zona de un formulario, ¿se entregan opciones como autocompletar o se permite seleccionar texto que ya se ingresó? Por ejemplo: cuando se pide ingresar la dirección, está la opción de autocompletar con la información proporcionada anteriormente en el navegador.</p>	<input type="checkbox"/>	0
-------	-------------------------------	---	--	--------------------------	---

3.2.6	Foco visible	Preocupación de que al navegar el sitio web por teclado se muestre de forma visible el indicador del foco donde está ubicado el usuario.	<p>Al navegar por el teclado con la tecla "Tab", ¿el foco es claramente visible? Por ejemplo: el foco es marcado con una línea de color que contraste con el diseño del sitio.</p>	<input type="checkbox"/>	0
-------	--------------	--	---	--------------------------	---

3.3 DESEABLES

3.3.1	Pausar, detener u ocultar	Alternativa para pausar, detener u ocultar cuando se presenta información que tiene movimiento o se actualiza automáticamente.	¿La información que tiene movimiento o se actualiza automáticamente ofrece alternativas para pausar, detener u ocultar? Por ejemplo: un carrusel de noticias destacadas con un botón de pausa para detener el movimiento. <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan elementos con movimiento en el sitio web.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.3.2	Audiodescripción	Descripción clara del contenido de un audio o video.	¿Los videos cuentan con audiodescripción que detalla todo lo que ocurre? Por ejemplo: descripción de sonidos ("[Golpe de puerta]"), presenta los nombres de los personajes ("[Ministra Pérez]") y cambios de escena ("[Entra el Presidente]"). <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
3.3.3	Atajo hacia el contenido	Posibilidad de saltar el encabezado del sitio web y pasar directamente al contenido. Se recomienda el uso del atributo "accesskey" en el código HTML.	¿Se ofrecen alternativas para llegar directo al contenido con la navegación por teclado? Por ejemplo: presionando las teclas "Alt" y "S" se salta el encabezado del sitio web y lleva el foco al contenido de una noticia. Para Mac la combinación de teclas es "Control" + "Option" + "S".	<input type="checkbox"/>	0	
3.3.4	Documentos accesibles	Preocupación de ofrecer documentos descargables accesibles para todos los usuarios.	¿Los documentos descargables que están presentes en el sitio web son accesibles? Para comprobar accesibilidad en un documento Word debe dirigirse a la pestaña Revisar de Word, luego seleccionar la opción Comprobar accesibilidad, aparecerá una ventana que señalará que no presenta problemas de accesibilidad. Para comprobar accesibilidad en un documento PDF puede utilizar la herramienta MAUVE++ seleccionando la opción para validar PDF, luego agregar el PDF con su URL o subiendo el archivo y revisar que los resultados entreguen 0 fallas. <i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>

4. Interoperabilidad

Capacidad de los sistemas para intercambiar datos de manera segura y automática. Esto se traduce en una mejor experiencia usuaria gracias a que no es necesario completar datos de forma manual cuando se pueden obtener de una base de datos compartida.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
----	-----------	------------	----------------------	-------------------------------------	---------	-----	-------------

4.1 IMPRESCINDIBLES

4.1.1	ClaveÚnica	Iniciativa que busca proveer a los ciudadanos de una Identidad Electrónica Única (RUN y contraseña) para la realización de trámites en línea del Estado.	<p>¿El servicio digital utiliza el sistema de ClaveÚnica para el ingreso de las personas usuarias si el sitio requiere algún tipo de autenticación?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web necesite otro sistema de autenticación para acceder a sus servicios.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
-------	------------	--	---	--------------------------	---	--------------------------	--

4.2 ESPERABLES

4.2.1	Precarga y reutilización de datos	Intercambio y obtención de información desde bases de datos centralizadas, que permita a las personas usuarias evitar tener que completar datos previamente entregados.	<p>¿El servicio digital carga la máxima cantidad de información posible –albergada en las bases de datos de Estado– respecto de una persona usuaria, de manera tal que no tenga que volver a llenarla?</p> <p>Cuando la persona usuaria ingresa con ClaveÚnica, ¿los campos de los formularios aparecen prellenados con la información asociada a ella?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se use ClaveÚnica para acceder.</i></p> <p>En caso de tener información precargada, ¿los datos se pueden modificar?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se use ClaveÚnica para acceder.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

5. 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.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
5.1 IMPRESCINDIBLES							
5.1.1	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.	<input type="checkbox"/>	0		
5.1.2	Complejidad	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?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0		
5.1.3	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). ¿El tono y voz son amables, respetuosos y cercanos con las personas usuarias? ¿La redacción prescinde de la jerga técnica o legal? Por ejemplo: en el texto se evitan conceptos legales, administrativos o informáticos que tengan un equivalente más fácil de entender por parte de las personas usuarias ("resolución" en vez de "acto administrativo" o "memoria temporal" en vez de "caché") o se evitan referencias números de leyes y normativas sin una clara identificación del tema ("Ley de acoso laboral" en vez de "Ley 21643"). ¿Se evitan abreviaturas, extranjerismos, eufemismos, modismos o términos muy especializados o rebuscados en al menos un 50% de los contenidos revisados? ¿Se define cada sigla y acrónimo y se emplean solo si es necesario? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren siglas o acrónimos.</i> ¿Los contenidos están escritos en tono positivo indicando lo que se puede hacer y evitando enfocar los mensajes desde el "no se puede"?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

5.1.4	Actualización	Renovación permanente de los contenidos, con el objeto de garantizar la entrega de información eficaz y oportuna a la ciudadanía.	¿Los contenidos están actualizados y muestran información vigente al año en curso? Por ejemplo: se indica expresamente su fecha de publicación o última fecha de actualización.	<input type="checkbox"/>	0
5.1.5	Redacción y ortografía	Correcta escritura de los textos publicados.	¿Son correctas la ortografía –literal, acentual y puntual– y la gramática en los contenidos? Por ejemplo: para revisar este aspecto, se puede usar un corrector ortográfico y gramatical para revisar los contenidos de las páginas de muestra. Tanto Microsoft Word como Documentos de Google lo ofrecen; o bien utilizar herramientas en línea como LanguageTool . ¿Los signos de puntuación empleados facilitan la lectura del documento? Por ejemplo: se privilegia el uso de puntos seguidos, frente a las frases intercaladas entre comas.	<input type="checkbox"/>	0
5.1.6	Propiedad intelectual	Posesión de los derechos de uso de contenidos publicados en un sitio web.	¿El sitio cuenta con información de permisos de uso de sus contenidos? Por ejemplo: se señala que ningún contenido se puede utilizar sin autorización (<i>copyright</i> o todos los derechos de autor reservados) o se indica un modelo de licencias flexibles de propiedad intelectual, como Creative Commons, que autorizan la reutilización bajo ciertas condiciones.	<input type="checkbox"/>	0
5.1.7	Privacidad y datos personales	Protección de los datos e información personal de las personas usuarias de un sitio web.	¿Existe información sobre cómo las personas usuarias pueden ejercer los derechos ARCO sobre acceso, rectificación, cancelación o eliminación, oposición y bloqueo de datos personales, incluidos en la Ley sobre Protección de la Vida Privada? Por ejemplo: se menciona el procedimiento en la Política de Privacidad o se enlaza el formulario de solicitud en la sección de Transparencia.	<input type="checkbox"/>	0
5.2 ESPERABLES					
5.2.1	Claridad	Redacción orientada hacia una facilidad de comprensión de los contenidos.	¿Las páginas son rápidas de examinar, con títulos grandes y comprensibles, y suficientes subtítulos? ¿Los contenidos están estructurados como respuestas a las preguntas frecuentes que podrían hacerse las personas usuarias? <i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web no tenga contenidos.</i> ¿Todas las oraciones abordan una sola idea, con un lenguaje simple, claro y directo? ¿Las palabras, frases y conceptos utilizados tienen un lenguaje claro para las personas usuarias? ¿Predomina el tiempo presente simple y la voz activa de los verbos? Por ejemplo: "Este documento acredita cómo obtener el beneficio". ¿Las oraciones están ordenadas según la forma sujeto-verbo-predicado? Por ejemplo: "Las y los interesados deben dirigirse a la oficina comunal" (correcto); "A la oficina comunal deben dirigirse las y los interesados" (incorrecto).	<input type="checkbox"/>	0
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuando se listan requisitos en contenidos referidos a servicios a la ciudadanía, ¿se usa modo infinitivo? (Modo que engloba las formas no personales del verbo, puede terminar en -ar, -er o -ir).
Por ejemplo: "Ser mayor de 18 años", "Enviar su solicitud a través de correo electrónico".

La opción n/a es solo para el caso en que no se listen requisitos referidos a servicios a la ciudadanía.

5.2.2 Concisión

Capacidad de los sitios de presentar sus contenidos de manera breve.

¿Los textos, tanto de la página de inicio como del desarrollo del trámite, son breves y utilizan frases cortas en su redacción?

0

Al revisar el sitio web en versión de escritorio, ¿los párrafos son cortos, con menos de 8 líneas?

¿Se explica una idea por párrafo?

¿Las oraciones son simples y directas, evitando el exceso de palabras?

Si existe un texto extenso –de cuatro o más párrafos–, ¿existe un resumen al inicio?

La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren textos de cuatro o más párrafos.

5.2.3 Legibilidad

Facilidad de lectura de los contenidos publicados.

¿Hay espacio entre los párrafos?

0

¿El texto está alineado a la izquierda?

¿Se utilizan listas numeradas, viñetas o tablas para presentar la información más ordenada?

5.2.4 Escritura para la web

Adaptación de la redacción optimizada para su lectura en una interfaz digital.

¿Los contenidos del sitio aplican el modelo de "pirámide invertida" que los estructura desde lo más a lo menos importante?

0

¿Los contenidos están divididos en secciones lógicas y contienen subtítulos para ayudar a las personas usuarias a encontrar la información?

¿Es fácil escanear visualmente los contenidos?

¿Se utilizan negritas para destacar palabras claves de cada párrafo?

¿Se evitan las frases escritas únicamente en mayúsculas?

¿Los textos de los enlaces (rótulos) son descriptivos del contenido o sitio al que dirigen o directos en el llamado a la acción que impulsan, evitando términos ambiguos como "Haga clic aquí" o "Más"?
Por ejemplo: "Consultar fecha de pago", "Solicitar certificado".

En el caso de enlazar documentos, ¿se especifica su título, formato y peso?
Por ejemplo: "Informe sobre ciberseguridad en Chile 2024 (pdf, 345 KB)"

La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.

¿Se entrega una breve descripción de los documentos enlazados para mejorar su capacidad de búsqueda, usabilidad y accesibilidad?

La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.

5.3 DESEABLES

5.3.1	Visualización de la información	Uso de elementos visuales para presentar información o datos.	¿Se utilizan apoyos visuales como íconos, imágenes, gráficos o infografías?	<input type="checkbox"/>	0	
5.3.2	Objetividad	Imparcialidad y neutralidad de la información publicada.	¿Los contenidos tienen información objetiva y presentan una redacción neutra, sin reflejar la opinión de quién los escribió?	<input type="checkbox"/>	0	
5.3.3	Archivo	Conservación del contenido histórico del sitio web cuando se realice un reemplazo del mismo.	Si el sitio presenta versiones anteriores de contenidos, ¿están rotuladas claramente como contenidos o documentos de archivo no vigentes? Por ejemplo: títulos del tipo "Requisitos de postulación 2015", donde señala claramente el año al que se refiere la información.	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>

La opción n/a está disponible si el sitio no presenta versiones anteriores de contenidos.

6. Responsividad móvil

Cualidad que posee un sitio web para adaptarse a todos los dispositivos y tamaños de pantalla, sin perder calidad ni información esencial.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	Comentarios
6.1 IMPRESCINDIBLES						
6.1.1	Visualización móvil	Diseño responsivo, formulado y desarrollado para ser accesible desde cualquier dispositivo móvil en primer lugar.	<p>¿El sitio web se puede visualizar correctamente desde un teléfono celular o una <i>tablet</i>?</p> <p>¿Las funcionalidades del sitio se pueden usar correctamente desde un teléfono celular o una <i>tablet</i>? Por ejemplo: si en un formulario se pide cargar documentos, esta funcionalidad no se ve interrumpida si se hace desde un teléfono celular o una <i>tablet</i>.</p> <p>¿El menú de navegación del sitio web se convierte en un menú desplegable o se reorganiza para mejorar la navegación en los diversos dispositivos móviles?</p> <p>¿Solo existe una versión del sitio y se evita la creación de una versión especial para dispositivos móviles paralela o una aplicación para descarga, que muestre otra información? Por ejemplo: al navegar el sitio, este no debiera pedir descargar alguna aplicación para acceder a un contenido o servicio.</p> <p>¿Los textos se ven enteros, sin cortarse o sobreponerse a otros elementos?</p> <p>En móvil, ¿se prioriza la presentación del logo institucional y menú por sobre otros enlaces? Por ejemplo: la primera franja que se ve en móvil es la imagen institucional y el menú de navegación.</p>	<input type="checkbox"/>	0	
6.2 ESPERABLES						
6.2.1	Adaptabilidad	Adecuación automática de un sitio web con sus elementos visuales y contenidos para que sean visualizados correctamente en cualquier dispositivo.	<p>¿El sitio web se adapta y visualiza correctamente en diferentes tamaños de pantalla? Por ejemplo: se visualiza de forma correcta tanto en un monitor de un notebook pequeño como en un monitor grande de un PC.</p> <p>¿Los números telefónicos están enlazados o cuentan con el formato correcto para marcar directamente desde un celular?</p>	<input type="checkbox"/>	0	

7. Seguridad

Apego a estándares de desarrollo, compatibilidad y directrices para cautelar la seguridad de los sistemas. Esto protege la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y datos institucionales y personales.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
7.1 IMPRESCINDIBLES							
7.1.1	Certificado SSL válido y vigente	Utilización de mecanismos SSL/TLS o los protocolos de seguridad que los reemplacen. El certificado debe ser válido y estar vigente.	<p>¿El sitio web está utilizando el protocolo seguro HTTPS en su URL?</p> <p>¿El certificado SSL/TLS es válido? Por ejemplo: al revisar en Google Chrome a través del ícono "Consulta la información del sitio", que se encuentra inmediatamente a la izquierda de la URL en la barra de direcciones del navegador, verificar que existe el texto "La conexión es segura".</p> <p>En el punto VII de la guía, puede verificar la conexión segura y si el certificado es válido.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
7.1.2	Redirección de HTTP a HTTPS	Redirección de las solicitudes con protocolo HTTP a su equivalente con protocolo HTTPS.	<p>¿Al acceder con el protocolo HTTP a las páginas del sitio se realiza la redirección a la versión con protocolo HTTPS? Por ejemplo: al ingresar en la URL "http://sitioejemplo.gob.cl/algo" esta redirige a "https://sitioejemplo.gob.cl/algo". Se puede probar quitando la letra "s" del protocolo de la url de la página que está probando.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
7.1.3	Bloqueo de enmascarado	Inhibición de la posibilidad de enmascarar el sitio dentro de un sitio externo a través de un "frame".	<p>¿El sitio web tiene configurada la cabecera "X-Frame-Options" con los valores "DENY" o "SAMEORIGIN"?</p> <p>Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com:</p> <ol style="list-style-type: none"> Primero se debe ingresar la URL de una página diferente de la portada Luego, dentro de los resultados, en el subtítulo "Encabezados sin formato" (<i>Raw Headers</i> en inglés), se encontrará la lista de cabeceras de la página, en la que se debe buscar la cabecera "X-Frame-Options" y verificar que tenga los valores "DENY" o "SAMEORIGIN". 	<input type="checkbox"/>	0		
7.1.4	Directorios desactivados	Configuración del servidor web debe mantener inhabilitado el acceso a ver los contenidos de los directorios.	<p>¿El servidor web está configurado de manera que no se muestra el contenido de los directorios (carpetas internas)?</p> <p>Para la verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar una fotografía que sea parte del contenido de una noticia, sobre esta hacer un clic con el botón secundario del mouse y seleccionar la opción "Copiar dirección de la imagen". La forma de probar será ver si es visible el directorio que contiene la imagen. Se debe pegar y editar la url de la imagen de la siguiente manera: por ejemplo, si la URL es "https://sitioejemplo.gob.cl/images/foto.jpg" se debe eliminar el nombre del archivo de la imagen –en este caso, sacando "foto.jpg"– y probando la URL "https://sitioejemplo.gob.cl/images/". Un servidor seguro mostrará algún tipo de error en vez de un listado de los contenidos que contiene el directorio. 	<input type="checkbox"/>	0		
7.2 ESPERABLES							

7.2.1	Política de privacidad	Presencia de una política que describa cómo se recopila, utiliza, gestiona, protege y divulga la información de las personas usuarias que utilizan el sitio web.	¿Se presenta un enlace a la política de privacidad en el sitio web?	<input type="checkbox"/>	0
			¿Este enlace está en el pie de cada página del sitio web?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista un enlace a la política de privacidad.</i>		
7.3 DESEABLES					
7.3.1	Prevención de ataques MIME	Uso de la cabecera "X-Content-Type-Options" con el valor "nosniff" para así indicar a los navegadores que deben respetar el tipo MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) especificado por el servidor.	¿El sitio tiene configurada la cabecera "X-Content-Type-Options" con el valor "nosniff"?	<input type="checkbox"/>	0
		<p>Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primero se debe ingresar la URL de una página diferente de la portada 2. Luego, dentro de los resultados, en el subtítulo "Encabezados sin formato" (<i>Raw Headers</i> en inglés) se encontrará la lista de cabeceras de la página, en la que se debe buscar la cabecera "X-Content-Type-Options" y verificar que tenga el valor "nosniff". 			
7.3.2	Límite de referencias Referrer-Policy	Utilización de la cabecera "Referrer-Policy" con el valor "strict-origin" para controlar la cantidad de información de referencia que se envía al realizar solicitudes desde una página.	¿El sitio web tiene configurada la cabecera "Referrer-Policy" con el valor "strict-origin"?	<input type="checkbox"/>	0
		<p>Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primero se debe ingresar la URL de una página diferente de la portada 2. Luego, dentro de los resultados, en el subtítulo "Encabezados sin formato" (<i>Raw Headers</i> en inglés), se encontrará la lista de cabeceras de la página, en la que se debe buscar la cabecera "Referrer-Policy" y verificar que tenga el valor "strict-origin". 			
7.3.3	Aviso de uso de cookies	Información clara que informe al usuario sobre la política de uso de cookies.	¿Proporciona el sitio web información clara y comprensible sobre el tipo de <i>cookies</i> que utiliza, sus finalidades y las opciones de control disponibles para el usuario?	<input type="checkbox"/>	0
		<p>Por ejemplo: en la Política de Privacidad del sitio web se indica que las <i>cookies</i> no almacenan datos personales ni el sitio web las comparte con terceros.</p>			

8. Resolutividad

Capacidad exhibida por la institución pública de dar respuesta y atender las necesidades de las personas usuaria de forma completa.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
8.1 IMPRESCINDIBLES							
8.1.1	Acceso destacado a trámites	Presentación de un acceso destacado al trámite en los contenidos que hablen del trámite en cuestión.	<p>¿Las páginas que informan sobre un determinado trámite cuentan con un enlace al mismo? Por ejemplo: se informa sobre un nuevo bono y el contenido tiene un enlace para solicitarlo.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web no tenga contenidos.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
8.1.2	Funcionamiento de los sistemas	Correcto rendimiento de los sistemas que sustentan los servicios y trámites digitales, los que deben funcionar desde el inicio hasta final de una sesión sin la presencia de errores técnicos.	Durante la revisión, ¿los trámites y servicios en línea ofrecidos en el sitio web pueden realizarse de manera completa sin errores técnicos?	<input type="checkbox"/>	0		
8.2 ESPERABLES							
8.2.1	Oportunidad	Capacidad exhibida por la institución pública de atender y dar respuesta a un trámite o servicio solicitado por una persona usuaria, en un plazo razonable.	<p>¿La institución ofrece tiempos de respuesta estimados para cada tipo de trámite o servicio en su sitio web? Por ejemplo: al solicitar un pasaporte en el sitio web del Registro Civil, se informa que el trámite se completará en 10 días hábiles.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web no tenga contenidos.</i></p> <p>Durante la realización del trámite no fue necesario acudir a otras fuentes para encontrar información sobre cómo completarlo.</p> <p>¿Existen canales de comunicación claros para que las personas usuarias puedan hacer seguimiento al estado de sus solicitudes? Por ejemplo: verificar el estado de su solicitud de renovación de cédula de identidad a través del sitio web.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
8.2.2	Eficiencia	Reducción de tiempo empleado por las personas usuarias en acceder a la información y servicios, frente a la experiencia presencial.	<p>¿El servicio digital estimula que las personas usuarias puedan realizar los trámites en línea? Por ejemplo: se le entrega a la persona usuaria toda la información y asistencia necesaria para que realice el trámite en línea de inicio a fin sin necesidad de que deba recurrir a buscar ayuda o documentación de forma presencial.</p> <p>¿Se comunica que el o los trámites en línea se resuelven en menor tiempo que de manera presencial?</p>	<input type="checkbox"/>	0		
8.2.3	Estado de progreso del trámite	Indicación a la persona usuaria del estado de avance de su trámite.	¿El trámite muestra en qué etapa de progreso está o se ha quedado la persona usuaria?	<input type="checkbox"/>	0		

8.2.4	Resolutividad	Capacidad de realizar el trámite en su totalidad sin necesidad de acudir a una oficina para terminarlo.	¿Se puede resolver todo el trámite en línea sin necesidad de ir presencialmente a una oficina?	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
			<i>La opción n/a es solo para el caso en que el servicio digital por su naturaleza legal requiera obligatoriamente la presencialidad para continuar o finalizar el trámite.</i>			
8.2.5	Cantidad de pasos limitada	Proporción de pasos acotados para realizar un trámite.	El trámite, ¿se resuelve en una cantidad de pasos acotada?, es decir, no pide más datos de los realmente necesarios para el trámite. Por ejemplo: el formulario para la obtención de un beneficio no pregunta por el género de la persona usuaria si no es realmente relevante para que el beneficio sea otorgado.	<input type="checkbox"/>	0	
8.2.6	Calidad de la respuesta entregada	Medida en que las respuestas o interacciones proporcionadas por un servicio digital son precisas, relevantes, completas y útiles para la persona usuaria.	Al finalizar un trámite, ¿se entrega a la persona usuaria información clara y sin tecnicismos?	<input type="checkbox"/>	0	

9. Facilidad de acceso e independencia tecnológica

Condición del servicio digital que permite a las personas usuarias acceder a la información expedita y oportuna, independiente de la calidad o tipo de dispositivo a través del que se está conectando.

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
9.1 IMPRESCINDIBLES							
9.1.1	Prioridad de la web	Preferencia de la web como canal para el desarrollo y entrega de servicios digitales, aunque también esté disponible a través de la aplicación móvil.	¿Se puede realizar el trámite exitosamente o acceder al servicio completamente desde el sitio web a pesar de existir también una aplicación móvil para realizarlo?	<input type="checkbox"/>	0		
9.1.2	Velocidad de acceso	Rapidez con la que las personas usuarias pueden cargar y acceder al contenido de un servicio digital. Es un factor crítico en la experiencia del usuario y puede influir significativamente en la retención de visitantes, la tasa de rebote y el posicionamiento en los motores de búsqueda.	<p>¿El servicio digital puede ser navegado con la velocidad más baja de Internet móvil?</p> <p>Por ejemplo: la página web carga en menos de 3 segundos con una conexión 3G de datos móviles.</p> <ol style="list-style-type: none"> Se puede realizar una prueba de rendimiento en Webpagetest, copiando la URL de la portada del servicio digital y pegando en el sector que dice: "Enter a website URL...". Más abajo seleccionar la opción: "MOBILE 3G Mumbai, IN". Luego iniciar el test presionando el botón "Start Test". Hay que esperar unos minutos y aparecerá el resultado. En el sector de "Speed Index" se verán los segundos aproximados que deben ser menores o iguales a 3. <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
9.1.3	Compatibilidad de navegadores	Garantía de acceso y correcta visualización de los sitios web en los diversos navegadores de Internet.	<p>¿El sitio web carga correctamente en los navegadores web más utilizados?</p> <p>Por ejemplo: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari y Microsoft Edge.</p> <p>Se puede emular la visualización de una página web en otros navegadores con Google Chrome:</p> <ol style="list-style-type: none"> Primero presionar F12 para abrir el inspector Luego, ir a los tres puntos verticales ubicados en el sector superior derecho y seleccionar "Más herramientas" (en inglés "More tools") Seleccionar la opción que dice "Condiciones de red" (en inglés "Network conditions") Después, buscar en lado izquierdo la opción "Usuario-agente" (en inglés "User agent"), y desmarcar la casilla de "Usar la configuración predeterminada del navegador" (en inglés "Use browser default") Aparecerá un listado con varios navegadores, seleccione por ejemplo: Microsoft Edge (Chromium - Windows o Mac) y actualice el navegador con F5 para comprobar que la página visitada no presenta grandes cambios Puede realizar la prueba cuantas veces estime conveniente, seleccionando otro navegador de la lista y actualizando con F5 Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes 	<input type="checkbox"/>	0		

9.1.4	Accesibilidad técnica	Capacidad de un sitio web para ser accesible y funcional en una amplia gama de dispositivos y tecnologías, sin importar las limitaciones técnicas o las preferencias de la persona usuaria. Esto implica que el sitio web debe ser diseñado y desarrollado de manera que pueda ser utilizado fácilmente por cualquier persona, independientemente del dispositivo que estén utilizando.	¿El sitio web está diseñado para cargar correctamente en cualquier dispositivo? Por ejemplo: que el sitio web sea correctamente visualizado en un celular de baja gama.	<input type="checkbox"/> 0
			Se puede emular la visualización de una página web en otros dispositivos con Google Chrome:	
			1. Primero presionar F12 para abrir el inspector, luego ir al icono, que es un celular dentro de una pantalla de notebook, llamado "Activar o desactivar la barra de herramientas del dispositivo" (en inglés "Toggle device toolbar"), ubicado en el sector superior izquierdo y seleccionar.	
			2. De forma predeterminada, la barra de herramientas, ubicada en el centro superior de la pantalla, se abre con la opción "Dimensiones" (en inglés "Dimensions"), establecida en "Respuesta inmediata" o "Reactivo" (en inglés "Responsive"),	
			3. aquí puedes elegir entre diversos dispositivos, por ejemplo: el iPhone SE y examinar cómo se comporta la página web, luego puedes elegir otro dispositivo y así sucesivamente.	
			4. Por otro lado, para emular una conexión más baja de Internet en el sector derecho está la opción "No hay limitación" (en inglés "No throttling"), aquí puede seleccionar "Dispositivos móviles de gama baja" (en inglés "Low-end mobile"),	
			5. luego actualizar la página con F5 y observar cómo se va cargando la estructura del sitio.	
			6. Con esto puede evaluar si la página web está diseñada para ser visualizada en los diversos dispositivos.	
			7. Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes, seleccionando el icono de "Activar o desactivar la barra de herramientas del dispositivo" (en inglés "Toggle device toolbar").	
9.1.5	Independencia de conectividad	Grado de equidad con que el sitio web brinda acceso a la ciudadanía, independientemente de sus diversos dispositivos y la continuidad, la calidad de señal y la rapidez de su conexión a Internet.	¿El sitio muestra la misma información en todos los tipos de conexión? Por ejemplo: el sitio web, independiente de que se utilicen datos móviles, wi-fi o por cable LAN (ethernet), carga todas las imágenes.	<input type="checkbox"/> 0
			Para emular la visualización de una página web con una conexión lenta en Google Chrome:	
			1. Primero presionar F12 para abrir el inspector	
			2. Luego, ir a los tres puntos verticales ubicados en el sector superior derecho y seleccionar "Más herramientas" (en inglés "More tools")	
			3. Seleccionar la opción que dice "Condiciones de red" (en inglés "Network conditions")	
			4. Después, seleccionar "Limitación de red" (en inglés "Network throttling"), y elegir la opción de "3G"	
			5. Finalmente, actualizar el navegador con F5 y para comprobar esto, la página visitada no debería presentar cambios.	
			7. Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes.	

¿El sitio muestra la misma información desde diferentes ubicaciones geográficas?



Para emular la visualización de una página web desde diferentes ubicaciones geográficas:

1. En [Webpagetest](#), copiando la URL de la portada del servicio digital y pegando en el sector que dice: "Enter a website URL..".
2. Más abajo seleccionar la opción: "DESKTOP Cable Toronto, CA" y luego iniciar el test presionando el botón "Start Test".
3. Abrir otra pestaña y hacer lo mismo, pero seleccionando la opción: "DESKTOP Cable Frankfurt, DE".
4. Hay que esperar unos minutos y aparecerá el resultado.
5. Una vez finalizadas las pruebas, observe las capturas de pantalla en el sector derecho de cada pestaña. No debería haber cambios significativos en la visualización entre ambas ubicaciones.

La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.

9.1.6 Compatibilidad retroactiva

Solidez del contenido para ser interpretado de manera confiable por una amplia variedad de navegadores. Es decir, que las personas usuarias sigan accediendo al contenido a medida que avanzan y evolucionan las tecnologías.

¿El sitio web sigue siendo comprensible y funcional en navegadores más antiguos o menos comunes, asegurando su compatibilidad retroactiva?



0

Se puede emular la visualización de una página web en un navegador más antiguo en Google Chrome:

1. Primero presionar F12 para abrir el inspector
2. Luego, ir a los tres puntos verticales ubicados en el sector superior derecho y seleccionar "Más herramientas" (en inglés "More tools")
3. Seleccionar la opción que dice "Condiciones de red" (en inglés "Network conditions")
4. Después, buscar en lado izquierdo la opción "Usuario-agente" (en inglés "User agent"), y desmarcar la casilla de "Usar la configuración predeterminada del navegador" (en inglés "Use browser default")
5. Aparecerá un listado con varios navegadores, seleccione por ejemplo: Internet Explorer 11 y actualice el navegador con F5 para comprobar que la página visitada no presenta grandes cambios
6. Puede realizar la prueba seleccionando otro navegador antiguo de la lista y actualizando con F5
7. Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes

9.1.7 Uso del dominio principal

Utilización de directorios o subdominios hijos del dominio principal para los servicios digitales.

¿La URL del servicio digital utiliza un directorio interno o subdominio hijo del dominio principal del sitio?



0

Por ejemplo: para un trámite de una institución cuyo dominio principal es <https://sitioejemplo.cl>, se espera que se utilice una URL como <https://sitioejemplo.cl/nombre-tramite/> o <https://nombre-tramite.sitioejemplo.cl>

10. Arquitectura de información

Práctica de decidir cómo organizar y rotular de forma lógica el contenido y la navegación de un producto digital para que sea comprensible y que las personas usuarias localicen fácilmente lo que buscan.

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
10.1 IMPRESCINDIBLES							
10.1.1	Similitud de criterio de organización	Organización de los contenidos según el criterio más adecuado para el contexto, nivel cultural, hábitos informacionales y estructuras mentales de su público objetivo.	¿Los contenidos están clasificados con criterios que les sean intuitivos y familiares para las personas usuarias?	<input type="checkbox"/>	0		
10.1.2	Jerarquización de la portada	Consonancia entre la distribución de las secciones de la página de inicio y las necesidades de las personas usuarias.	<p>¿La portada destaca claramente los contenidos posiblemente más demandados por las personas usuarias?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista una portada.</i></p> <p>¿Existe información institucional en el pie de página? Por ejemplo: aparece el nombre completo de la institución, su dependencia o dirección física.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
10.1.3	Consistencia del rotulado	Coherencia en el uso y estilo de las etiquetas en todo el sitio.	¿Se mantienen constantes los rótulos o etiquetas?	<input type="checkbox"/>	0		
10.1.4	Claridad del rotulado del menú.	Facilidad de comprensión de las etiquetas del menú.	<p>¿Los rótulos o etiquetas empleados describen claramente la información y los elementos incluidos en cada categoría?</p> <p>¿Los iconos no necesitan de un texto adicional para ser comprendidos?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren iconos.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
10.1.5	Notoriedad de la navegación	Presencia y visibilidad del menú de navegación, sus opciones, localización del usuario, estado del sistema y etapa o paso del trámite.	<p>¿Se advierten claramente las opciones del menú de navegación?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista menú de navegación.</i></p> <p>¿El menú está en una posición destacada?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista menú de navegación.</i></p> <p>¿Se identifican fácilmente los elementos cliqueables en el menú?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista menú de navegación.</i></p> <p>¿Existen elementos que contextualizan a la persona usuaria respecto de su ubicación, nivel de avance en la navegación y estado del sistema?</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
10.2 ESPERABLES							

10.2.1	Marca o nombre de fantasía	Identificación formal de la institución que usa un nombre de fantasía.	Si la institución cuenta con una marca o nombre de fantasía, ¿su significado se explica con un texto complementario? Por ejemplo: "ChileAtiende: trámites y beneficios del Estado", "Salud Responde: asistencia telefónica y vía redes sociales", "IFE Laboral Apoya: incentivo al empleo formal".	<input type="checkbox"/>	0
10.2.2	Precisión del rotulado	Capacidad de los rótulos para expresar su significado de manera directa y concisa.	¿Los rótulos o etiquetas escogidos aluden directamente a su contenido? ¿Se evita el uso de siglas, eufemismos o términos rebuscados en los rótulos o etiquetas? ¿Se evita el exceso de palabras? No se presentan rótulos o etiquetas del tipo "Haga clic aquí".	<input type="checkbox"/>	0
10.2.3	Concisión del rotulado	Brevedad y economía de palabras en las etiquetas, de cara al tiempo de lectura en Internet y al espacio reducido en dispositivos móviles.	¿Caben los textos de los rótulos correctamente en la pantalla de los dispositivos móviles?	<input type="checkbox"/>	0
10.2.4	Pertinencia de la navegación	Adecuada ubicación de los enlaces, de manera tal que aparezcan en contexto y brinden acceso oportuno a la información.	¿Los botones de llamado a la acción están situados en una posición que estimule su uso? ¿Existen enlaces contextuales al contenido de la página que se está visitando? Por ejemplo: en la descripción de un trámite, aparecen accesos del tipo "Otros trámites relacionados" o "Ver también".	<input type="checkbox"/>	0

11. Atención a la ciudadanía

Recursos y documentación que ayuden a la persona usuaria a responder sus consultas y necesidades que surjan al utilizar un producto digital. Es recomendable contar con múltiples canales de comunicación para satisfacer las necesidades de soporte.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
11.1 IMPRESCINDIBLES							
11.1.1	Contacto	Oferta de múltiples vías de comunicación de las personas usuarias con los puntos de contacto del organismo.	¿Se presentan vías de comunicación entre las personas usuarias y el organismo? Por ejemplo: formulario de contacto, correo electrónico y/o teléfono.	<input type="checkbox"/>	0		
11.1.2	Horario de atención	Información de horarios de atención en los cuales se pueda acceder a los servicios ofrecidos por la institución.	¿Existe y es visible al menos en la portada la información sobre los horarios de atención?	<input type="checkbox"/>	0		
11.2 ESPERABLES							
11.2.1	Recursos de apoyo y documentación	Presencia de recursos y documentación de ayuda a las personas usuarias a responder sus consultas y necesidades de información que les surjan al utilizar un sitio web o servicios digitales.	<p>¿Ofrece un área de preguntas frecuentes con datos de ayuda a las personas usuarias?</p> <p>¿Se presentan documentos o recursos de información para que la persona usuaria entienda los trámites y procesos? Por ejemplo: guías, tutoriales, videos explicativos y/o manuales descargables.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
11.2.2	Sección de ayuda	Existencia de una sección especialmente dedicada a la ayuda para las personas usuarias, que reúna tanto los canales de atención como la documentación.	<p>¿Existe una sección o mesa de ayuda en el sitio web?</p> <p>El enlace a la sección de ayuda, ¿está ubicado en una zona visible y destacada?</p>	<input type="checkbox"/>	0		
11.2.3	Asistencia en línea	Canales de atención al ciudadano de manera sincrónica para satisfacer las necesidades de soporte que tengan las personas usuarias.	<p>¿Se presentan canales de atención interactivos o en tiempo real para las personas usuarias? Por ejemplo: chat, teléfono de atención, videollamada y/o asistentes virtuales.</p> <p>¿Es fácil contactarse con alguien para ser asistido ante una consulta? Por ejemplo: hacer una pregunta de prueba en un chat, contactar a través de un teléfono o correo electrónico.</p> <p>En el caso de los chatbots generados con inteligencia artificial, ¿se le advierte al usuario claramente que es una herramienta automatizada y no una persona real?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan chatbots.</i></p> <p>¿Se evita denominar estos chatbots con nombres propios para minimizar el riesgo de confusión para las personas usuarias? Por ejemplo: Sofía o Claudía.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan chatbots.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0		
11.3 DESEABLES							

11.3.1 Ayuda contextual

Opción de ayuda en contexto para la realización de tareas e interacciones complejas.

¿Es fácil contactarse con alguien para ser asistido ante una consulta?
Por ejemplo: hacer una pregunta de prueba en un chat, contactar a través de un teléfono o correo electrónico.



0

12. Diseño e imagen institucional

Elementos visuales y gráficos para comunicar mensajes de forma efectiva que permitan proyectar la imagen institucional dentro del contexto de nuestro país, velando por un mensaje y contenido claro. Es importante mantener conectores visuales que vinculen e identifiquen a las instituciones, como tipografías, colores y algunas definiciones gráficas.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
12.1 IMPRESCINDIBLES							
12.1.1	Imagen gubernamental	Conectores visuales que vinculan e identifican a los organismos de administración del Estado, como tipografías, colores y definiciones gráficas.	<p>¿Se visualiza claramente que el sitio web se identifica con una institución gubernamental? Por ejemplo: se visualiza el logo del Gobierno, sus elementos icónicos, algún texto de referencia o enlace en la cabecera o el pie del sitio.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el organismo no sea gubernamental.</i></p> <p>En el caso de los organismos gubernamentales, ¿los elementos gráficos del sitio web son elaborados a partir de las directrices del Gobierno? Por ejemplo: se usa y aplica el Kit Digital del Gobierno de Chile.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el organismo no sea gubernamental.</i></p> <p>¿El texto del logo de la institución es totalmente legible?</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
12.1.2	Enlaces perceptibles	Condición de los enlaces del sitio web, que se deben diferenciar claramente de un párrafo de texto o títulos.	<p>¿Los textos que son enlaces se diferencian claramente de otro texto que no sea enlace? Por ejemplo: se utilizan enlaces subrayados o en un color notoriamente contrastante.</p> <p>¿Los botones de llamado de acción se identifican claramente? Por ejemplo: los botones se destacan claramente en color y forma.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
12.1.3	Integridad estética	Coherencia de los elementos visuales, los que deben disponerse de la misma manera y permitir mantener una apariencia consistente en todo el sitio, que brinde una experiencia visual unificada para las personas usuarias.	<p>¿El uso de colores, tipografías y estilos gráficos es consistente a lo largo de toda la navegación, brindando una experiencia visual homogénea para las personas usuarias?</p> <p>¿El sitio web tiene un diseño gráfico consistente en todas sus secciones? Por ejemplo: los contenidos interiores mantienen una apariencia similar a la portada, utilizando elementos gráficos, paletas de colores y tipografía similares.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
12.2 ESPERABLES							
12.2.1	Tipografía	Uso de tipografías que faciliten la legibilidad, con un tamaño adaptable a las diferentes condiciones de las personas usuarias y dispositivos. Adopción de las familias tipográficas establecidas en el sistema de diseño gubernamental.	<p>¿Se utilizan familias tipográficas optimizadas para la lectura en pantalla, especialmente las de palo seco (sin conectores visuales entre las letras) o sin "serif"? Por ejemplo: Roboto, Verdana, Arial. En la guía se puede consultar cómo se identifica el tipo de fuente.</p> <p>¿Su tamaño permite identificar claramente las jerarquías visuales? Por ejemplo: a simple vista, los títulos son considerablemente más grandes que el texto.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

¿Su tamaño permite una adecuada legibilidad?
Por ejemplo: igual o superior a 16 puntos, con un espaciado de al menos 1,5 veces del tamaño de la fuente y alto contraste, evitando letras grises sobre fondos blancos.

En la [guía](#) se puede consultar cómo se identifica el tamaño de fuente.

¿Su tamaño se adapta automáticamente al dispositivo?
Esto se puede verificar revisando la estructura jerárquica adecuada entre los tamaños de los títulos, subtítulos y párrafos de texto y que el interlineado de cada párrafo facilite la lectura. También puede reducir el ancho de su navegador y evaluar si se adapta al nuevo espacio.

En el caso de organismos del Gobierno central, ¿el sitio web utiliza las tipografías recomendadas en el sistema de diseño gubernamental?
Por ejemplo: las tipografías Roboto, Roboto Slab o Gobcl que se recomiendan en el Kit Digital del Gobierno.

La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.

12.2.2 Uso del color

Definición de una paleta de colores formulada para afianzar la imagen de la institución, sobre la base de criterios de una adecuada combinación, atractivo visual, coherencia y contraste. Estos deberán estar sujetos a las normas de accesibilidad y, si corresponde, adoptar los lineamientos del sistema de diseño gubernamental.

¿Los colores apoyan el reconocimiento visual de la institución?
Por ejemplo: los colores azul y rojo oficiales del Gobierno.

0

¿Se reconoce una paleta de colores y esta se aplica de manera consistente en todo el sitio?
Por ejemplo: se aplican recomendaciones de la [Guía de Diseño de Interfaces](#).

En el caso de organismos del Gobierno central, ¿se consideran los colores de la paleta del sistema de diseño gubernamental?

La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.

12.2.3 Uso de imágenes

Selección cuidadosa de imágenes, fotografías y visualizaciones para afianzar la identidad institucional y complementar la información entregada. Tratamiento y optimización técnica para el soporte web.

¿Se incorpora el logo o elemento icónico de la institución en el encabezado?

0

¿Las imágenes tienen la calidad adecuada para su correcta visualización y se evita que se vean pixeladas a primera vista?

La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.

¿Las imágenes tienen títulos, descripciones o pies de fotos apropiados? El pie de foto es una explicación breve que se sitúa bajo cada ilustración, foto o figura en una publicación. Aunque sea el pie lo que le da nombre, también puede ubicarse en otros lugares, como en la parte superior.

La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.

¿Las fotografías están bien recortadas y tienen un encuadre adecuado?
Por ejemplo: los *banners* tienen un contenedor rectangular. Para minimizar o evitar recortes, hay que asegurarse de que la forma de la imagen coincida con la forma del contenedor y no quede recortada la información visual importante.

La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.

¿Se privilegia el uso de fotografías en el que aparezcan personas usuarias, lugares y situaciones reales en vez de usar imágenes de bancos de fotos comerciales?

¿Los elementos que contienen texto informativo, como botones de acción e infografías, se disponen como texto seleccionable en vez de presentarlos dentro de una imagen?

12.2.4 Distribución de los elementos

Jerarquía de los elementos que se deben comprender a primera vista, sin ruido visual ni sobrecarga informativa.

¿Los elementos de la interfaz se pueden identificar claramente a primera vista? Por ejemplo: se puede encontrar fácilmente donde está el menú principal, el pie de página o el buscador.

0

¿Es una interfaz limpia, sin ruido visual? Por ejemplo: los elementos visuales como figuras o colores, no están demasiado saturados y se evitan las ventanas emergentes que no aportan a la navegación del sitio.

12.2.5 Atractivo visual

Apariencia atractiva y armoniosa que logra captar la atención del usuario.

¿La presentación visual del sitio es armoniosa, limpia y minimalista, orientada a la funcionalidad? Por ejemplo: mantener sólo unos pocos componentes necesarios en la interfaz del sitio y dejar espacios en blanco o aires, para permitir centrar la atención en el contenido principal con más facilidad.

0

12.2.6 Expresividad de iconos

Capacidad de los iconos para ser claros y precisos en lo que quieren expresar, sin llevar a una interpretación o confusión.

¿La iconografía es clara y ayuda a llamar a la acción de manera más rápida? Por ejemplo: el icono de "flecha a la derecha" significa "siguiente" o "continuar".

0

12.3 DESEABLES

12.3.1 Familiaridad

Cercanía y capacidad de reconocimiento a simple vista del diseño, sin necesidad de un aprendizaje previo.

¿El diseño sigue las convenciones visuales de otras plataformas, es decir, que sean familiares para las personas usuarias? Por ejemplo: el menú principal se encuentra ubicado arriba en el encabezado y el nombre del sitio se ubica en la zona superior izquierda en el encabezado del sitio.

0

13. Tecnología

Conjunto de herramientas y estándares para la creación y funcionamiento de productos digitales. Se deben priorizar las herramientas y tecnologías que faciliten crear un servicio de alta calidad de forma rentable y que permitan minimizar el costo de cambiar en el futuro.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
13.1 IMPRESCINDIBLES							
13.1.1	Disponibilidad y estabilidad	Capacidad de un sitio web para estar accesible y operativo en todo momento. Además de mantener su funcionamiento sin caídas, errores o interrupciones, proporcionando una experiencia consistente.	<p>¿El servicio o sitio web estuvo disponible durante todo el período de evaluación?</p> <p>¿Los multicanales digitales para realizar consultas generales o solicitar información personalizada estuvieron disponibles durante la evaluación? Por ejemplo: asistentes virtuales o chats.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan multicanales digitales para realizar consultas o solicitar información.</i></p> <p>¿Las funcionalidades del sitio web están disponibles las 24 horas los 7 días de la semana? Por ejemplo: un formulario de contacto se puede completar y enviar cualquier día a cualquier hora.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
13.1.2	Codificación de caracteres	Definición del set de caracteres del sitio web, la que debe ser preferentemente "UTF-8".	<p>¿Se explicita el juego de caracteres UTF-8 a través de un metadato en el código fuente de la página? Por ejemplo: es posible encontrar la referencia "<meta charset='utf-8'" en las primeras líneas del código fuente.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
13.1.3	Hojas de estilo en cascada (CSS)	Utilización de código CSS (hojas de estilo en cascada), en la diagramación y diseño de las páginas, separando el contenido, la estructura y la presentación.	<p>¿El sitio web se presenta completamente sin diseño al deshabilitar las hojas de estilo?</p> <p>Una opción para la verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingresar al inspector de código de Google Chrome (opción "Inspeccionar" con el botón secundario del mouse), específicamente a la pestaña "Consola" ("Console" si se está en inglés) En el inspector se verá la consola en la que se pueden escribir comandos, se podrá reconocer una fila que comienza con el signo ">", en el caso de haber más de una fila esta se verá en la parte inferior del listado, en esta fila se debe pegar el comando "document.querySelectorAll('link[rel=stylesheet']).forEach(link => link.disabled = true)" (sin las comillas) y luego ejecutar con el botón Enter. Es probable que al copiar y pegar el comando en la consola, el navegador haga una advertencia que comienza así: "No pegues en la consola de Herramientas para desarrolladores código que no entiendas...". Para habilitar pegar comandos en la consola antes deberás escribir el texto : "permitir el pegado" ("allow pasting" si está en inglés) y a continuación presionar Enter para permitir pegar comandos. <p>Se recomienda luego de la comprobación cerrar el inspector y actualizar la página (F5 o Control + F5 para Mac) para seguir con la revisión.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
13.1.4	Especificación de idioma	Uso del atributo HTML "lang" para especificar el idioma del sitio o los textos del mismo.	<p>¿Está presente en la etiqueta "html" del código fuente el atributo "lang"? Por ejemplo: al buscar esta referencia lang="es" en el código fuente, deberá aparecer de una manera equivalente a esta: <html lang="es">.</p>	<input type="checkbox"/>	0		

13.1.5	Funcionamiento de los enlaces	Ausencia de enlaces rotos, enlaces redirigidos y enlaces inválidos.	¿Todos los enlaces del sitio web funcionan correctamente? Por ejemplo: al utilizar la herramienta de revisión de la W3C Check Link Validator sobre todo el sitio, en la tabla de resultados no aparece ningún resultado con código de error 404 .	<input type="checkbox"/>	0	
13.1.6	Soporte a URLs con y sin prefijo www	Habilitación de acceso utilizando o no el prefijo "www". Los sitios web deberán visualizarse independiente de la utilización de este prefijo, redirigiendo a la URL final del sitio.	¿La URL del sitio funciona sin y con "www" como prefijo de dominio? Por ejemplo: verificar que las URLs "https://www.sitioejemplo.gob.cl" y "https://sitioejemplo.gob.cl" lleven al mismo contenido del sitio web.	<input type="checkbox"/>	0	
13.1.7	Dominio ".gob.cl"	Utilización del dominio ".gob.cl", registrándolo previamente ante la División de Informática del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y en el sitio web Administración de Dominios gob.cl (nic.gob.cl)	Si se trata un sitio web del gobierno central, ¿utiliza el dominio .gob.cl? <i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.</i> Si existen otros dominios desde los que se pueda acceder al servicio, ¿estos redirigen al sitio web que utiliza el dominio .gob.cl? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista o no se tenga conocimiento de otras urls alternativas a la oficial .gob.cl.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
13.2 ESPERABLES						
13.2.1	Lenguaje HTML5	Utilización del lenguaje de marcado HTML5 para la creación y estructuración de contenido en las páginas web.	¿Se encuentra la identificación de HTML5 en la primera línea del código fuente? Por ejemplo: la referencia "<!DOCTYPE html>" está presente en la primera línea del código fuente HTML.	<input type="checkbox"/>	0	
13.2.2	Compatibilidad HTML	Validación del código HTML en el validador de la W3C, el código debe cumplir o cumplir con reparos.	¿El código HTML del sitio web no presenta errores al comprobarlo en el validador de la W3C ? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
13.2.3	Compatibilidad CSS	Validación de la escritura y compatibilidad del código CSS, el que no debe tener errores.	¿El código CSS del sitio web no presenta errores al comprobarlo en el validador de la W3C ? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
13.2.4	Optimización y rendimiento	Capacidad de un sitio web para manejar el aumento en el tráfico y la demanda sin comprometer la estabilidad o la rapidez de respuesta.	¿La portada del sitio cumple con un resultado sobre 60 en el parámetro rendimiento de Google PageSpeed Insights para la opción escritorio (ordenador)? Para verificar se debe entrar en el sitio web PageSpeed Insights , ingresar la URL de la portada del sitio y accionar el botón "Analizar". Luego del análisis se podrá ver el valor que otorga para el indicador "Rendimiento", bajo el subtítulo "Diagnostica problemas de rendimiento". ¿La portada del sitio cumple con un resultado sobre 60 en el parámetro rendimiento de Google PageSpeed Insights para la opción celulares (móvil)? Para verificar se debe entrar en el sitio web PageSpeed Insights , ingresar la URL de la portada del sitio y accionar el botón "Analizar". Luego del análisis se podrá ver el valor que otorga para el indicador "Rendimiento", bajo el subtítulo "Diagnostica problemas de rendimiento".	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>

13.2.5	Versión de impresión	Adaptación del contenido para una óptima impresión. La finalización de un trámite, sea ésta una página de entrega de información o un certificado, debe poder imprimirse sin dificultad o alteraciones significativas de su apariencia.	<p>¿Los contenidos cuentan con una versión de impresión optimizada? Por ejemplo: al imprimir un contenido interior, en la vista previa que muestra el navegador se ve el contenido sin elementos que obstaculicen su visualización y no está presente la navegación del sitio web, pero sí su imagen institucional (nombre o logo).</p>	<input type="checkbox"/> 0
			<p>¿Los certificados o documentos descargables están optimizados para imprimirse sin dificultades o alteraciones significativas de su apariencia?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no se encuentren documentos.</i></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

13.3 DESEABLES

13.3.1	Javascript sin errores	Ausencia de errores de JavaScript en la consola del navegador.	<p>¿El código JavaScript está libre de errores en la consola del navegador? Por ejemplo: no figuran errores en la consola del navegador.</p>	<input type="checkbox"/> 0
			<p>Para la verificación se ingresa en la pestaña "Consola" (en inglés "Console") del inspector de código de Google Chrome (opción "Inspeccionar" en el botón secundario o derecho del <i>mouse</i>). En la consola pueden aparecer filas horizontales que muestren advertencias y errores, en el caso de aparecer filas resaltadas con un fondo de color rojo pálido significa que existen errores.</p>	

14. Interacción y retroalimentación

Comunicación entre la persona usuaria y las distintas interfaces que provee la plataforma que se le entrega al usuario para acceder a una información o servicio. Retroalimentación hace referencia a que la interfaz de usuario proporcione información sobre el estado del proceso en tiempo real, para poder tomar decisiones de forma efectiva.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
14.1 IMPRESCINDIBLES							
14.1.1	Visibilidad del estado del sistema	Información oportuna para las personas usuarias sobre lo que está sucediendo durante cada interacción y sus efectos.	<p>¿Existe un cambio visible cuando se selecciona o apunta a algún elemento cliqueable? Por ejemplo: cuando el puntero del cursor pasa por sobre una zona cliqueable, este cambia de flecha a mano y además se percibe un cambio de diseño, como subrayado y/o color.</p> <p>¿Se informa adecuadamente a las personas usuarias de la efectividad de sus interacciones? Por ejemplo: en un formulario, al seleccionar una opción de una lista, esta queda marcada de manera visible; al escoger una fecha para una cita en un calendario, esta queda registrada de manera visible en la pantalla; al pulsar "Reproducir" (<i>Play</i>) en un reproductor de video, la imagen muestra el icono de un triángulo por algunos milisegundos sobre la imagen.</p> <p>¿Al completarse un formulario se indica que los datos registrados fueron enviados exitosamente?</p> <p>¿El sistema le informa visualmente a la persona usuaria si algo sucede o sucederá tras sus interacciones?</p>	<input type="checkbox"/>	0		
14.1.2	Indicador de proceso	Existencia de elementos de la interfaz de usuario que indica en qué parte del servicio digital se encuentra la persona usuaria.	<p>¿Se informa a la persona usuaria claramente el área o página que está visitando? Por ejemplo: se marca el elemento del menú que se está visitando o existe un menú de miga de pan (<i>breadcrumb</i>).</p> <p>¿Existen señas claras para indicar en qué etapa de un proceso se encuentra la persona usuaria? Por ejemplo: las barras de carga o progreso o número del paso en un trámite.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
14.2 ESPERABLES							
14.2.1	Botones y pasarelas de pago	Plataforma que conecta una cuenta bancaria con un procesador de pagos, haciendo posible el pago por medios electrónicos en sitios web.	<p>¿El sitio informa claramente a las personas usuarias que serán redirigidos a una pasarela de pago y que esta puede ser un servicio externo? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.</i></p> <p>¿Se informa expresamente que las condiciones de pago dependen del banco en que la persona tenga su cuenta? Por ejemplo: pago en cuotas a precio contado es una opción que ofrecen algunas tarjetas bancarias y, por tanto, no aplica para todas las personas usuarias. <i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

¿Se informa claramente el detalle y costo total del pago, evitando cobros inesperados al llegar al último paso del proceso?

Por ejemplo: se explicitan los cobros de comisión de la pasarela utilizada, costos de cancelación o gastos de gestión.

La opción n/a es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.

14.3 DESEABLES

14.3.1	Enlaces visitados	Existe una diferencia perceptible entre enlaces visitados y por visitar.	¿El sitio web diferencia entre enlaces visitados y enlaces por visitar? Por ejemplo: los enlaces por visitar son de color azul, mientras que los enlaces visitados son de un color morado.	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
14.3.2	Descarga de documentos	Posibilidad de descargar los documentos asociados a un trámite en diferentes formatos.	¿Se pueden descargar los documentos asociados a un trámite, a modo de respaldo y comprobación? Por ejemplo: una versión completa de toda la documentación aportada en PDF.	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
14.3.3	Foros y encuestas	Presencia de espacios que permitan la comunicación, el intercambio y la participación entre las personas usuarias y los responsables del servicio digital.	¿Existen foros o blogs que permitan la comunicación, intercambio y participación entre las personas usuarias y los responsables del servicio digital? ¿Existen encuestas de evaluación de la calidad del servicio digital para conocer las opiniones de los usuarios, que permitan mejorar el servicio ofrecido?	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
14.3.4	Recuperación ante fallos	Capacidad de un sitio web para funcionar de manera consistente y correcta, asegurando que las personas usuarias puedan acceder, utilizar los servicios y la información sin interrupciones ni errores.	Si durante la evaluación del servicio digital se produce una interrupción, ¿el sistema se recupera rápidamente, manteniendo la continuidad del servicio? Por ejemplo: menos de 3 minutos. <i>La opción n/a es solo para el caso en que no ocurra ninguna interrupción.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
			Si durante la evaluación del servicio digital se produce una interrupción, ¿el sistema no vuelve a pedir los datos llenados previamente? Por ejemplo: no se pierde toda la información ingresada a un formulario. <i>La opción n/a es solo para el caso en que no ocurra ninguna interrupción.</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
14.3.5	Comunicación con responsable	Posibilidad de comunicarse con la persona encargada, para realizar consultas, sugerencias o comentarios respecto del servicio digital.	¿Existen formas de comunicarse con la persona responsable o unidad de soporte técnico del servicio digital específico? ¿El acceso a este contacto es fácil de encontrar? <i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista ninguna forma de comunicación con el responsable del sitio web.</i>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>

15. Rapidez de respuesta

Capacidad del servicio digital para entregar una experiencia usuaria rápida y con una navegación fluida, sobre todo en los trámites. También considera los tiempos de la institución para dar respuestas a las solicitudes en plazos breves y acotados.

0%

n/a

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
----	-----------	------------	----------------------	-------------------------------------	---------	-----	-------------

15.1 IMPRESCINDIBLES

15.1.1	Tiempo de respuesta	Velocidad con la que un sitio web puede procesar y responder a las solicitudes de las personas usuarias, proporcionando una experiencia de navegación ágil y eficiente.	<p>¿El sitio web proporciona respuestas rápidas a las interacciones de la persona usuaria, como hacer clic en botones o enviar formularios? Por ejemplo: los formularios se envían y procesan rápidamente, proporcionando una respuesta inmediata a la persona usuaria.</p> <p>¿El sitio web envía respuestas o confirmaciones de recepción automáticas e inmediatas? Por ejemplo: al enviar un formulario de contacto se recibe una notificación inmediata al correo electrónico de que fue recibido correctamente.</p> <p>¿La portada del sitio web se carga completamente en menos de tres segundos? Por ejemplo: al visitar desde un PC o notebook en el navegador Google Chrome la página principal con todo el contenido, incluidas las imágenes, las hojas de estilos y los scripts, estos se cargan en menos de tres segundos.</p> <p>Para esto se recomienda realizar una prueba de rendimiento en WebPageTest: 1. Pegar la URL de la página a revisar y elegir la opción: "DESKTOP Cable Virginia, US". 2. Luego iniciar el test. 3. Más abajo aparecerá el resultado en el sector de "Speed Index", se verán los segundos aproximados que deben ser menor o igual a 3.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.</i></p> <p>¿La portada del sitio web está diseñada y desarrollada para cargar rápidamente incluso en conexiones de Internet lentas o con límites de datos? Por ejemplo: se recomienda que pese menos de 2 MB, en total, para garantizar que se visualice rápidamente en conexiones 3G.</p> <p>Para saber el peso de la página web evaluada, se recomienda hacer un test con la herramienta Pingdom: 1. Pegar la URL de la página a revisar y elegir la opción "South America - Brazil - São Paulo". 2. Luego iniciar el test. 3. Más abajo aparecerá el resultado en "Page size", este debe ser menor a 2MB en total.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
--------	---------------------	---	---	--------------------------	---	--------------------------	--

15.2 ESPERABLES

15.2.1 Latencia

Retraso inicial que se produce desde que se realiza una solicitud hasta que el servidor la comienza a procesar.

¿La latencia del servidor es baja, asegurando que las solicitudes sean procesadas rápidamente?

Por ejemplo: al evaluar la latencia de www.gob.cl (ping www.gob.cl), en el sector "Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos", se debe verificar el dato de "Media = 3ms", esto quiere decir que cumple con una latencia menor a 100ms.

1. Para esto se recomienda utilizar el "Símbolo del Sistema" de Windows, o la "Terminal" de MAC.
2. Luego, ejecutar el comando: "ping URL-del-sitio-web" + "Enter" (la URL-del-sitio-web debe ser sin <https://>).
3. La latencia media debe ser menor a 100ms.

La opción n/a es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.



n/a



16. Audiovisualidad

Conjunto de objetos interactivos o no interactivos que contienen información representada por texto, imagen, video, animación, sonido u otro tipo de medios.

n/a

n/a

n/a

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
16.1 IMPRESCINDIBLES							
16.1.1	Derechos de uso de imágenes, videos y archivos de audio	Posesión de los derechos de uso de imágenes, videos o audios publicados en un sitio web.	<p>¿El sitio presenta imágenes, videos y archivos de audio propios? Por ejemplo: una manera de comprobar autoría es buscando una imagen del sitio en el buscador de imágenes de Google.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes, videos o audios en el sitio web.</i></p> <p>Si se utiliza contenido ajeno, ¿se declara la fuente o autoría y se menciona el respectivo permiso de uso del autor o propietario? Por ejemplo: "Foto: Juan Pérez, licenciada bajo CC BY 4.0 Internacional", "Video cortesía de Memoria Chilena".</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista contenido ajeno.</i></p>	<input type="checkbox"/>	n/a	<input checked="" type="checkbox"/>	
16.2 ESPERABLES							
16.2.1	Complementariedad	Uso de imágenes, videos y audios para complementar la información publicada en los contenidos.	<p>¿Las imágenes, videos y audios publicados en el sitio web complementan (representan elementos de apoyo) los contenidos publicados? Por ejemplo: en un contenido referente a cómo obtener la Clave Única, además del texto explicando secuencialmente los pasos que se deben seguir, se puede agregar un video mostrando el paso a paso en la pantalla de un computador, <i>tablet</i> o celular al realizar el trámite. De este modo, el material audiovisual complementa lo expresado a través de texto.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes, videos o audios en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	n/a	<input checked="" type="checkbox"/>	
16.2.2	Formato de imágenes	Especificaciones técnicas de las imágenes publicadas en un sitio web.	<p>¿Predomina el uso de imágenes en formato de nueva generación como WebP que proporciona una mejor compresión que JPG, PNG o GIF?</p> <p>En el punto V de la guía, puede consultar cómo verificar el formato de las imágenes.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.</i></p> <p>¿Las imágenes pesan menos de 600 KB para no ralentizar la carga de la página?</p> <p>En el punto V de la guía, puede consultar cómo verificar el peso de las imágenes.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	n/a	<input checked="" type="checkbox"/>	

16.2.3 Formato de videos

Especificaciones técnicas de los videos publicados en un sitio web.

¿Los videos tienen la calidad adecuada para su correcta visualización?
Por ejemplo: el video no demora en cargar y la imagen se ve nítida.

n/a



La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.

¿Los videos tienen título y descripción?



La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.

¿Se usa *streaming* adaptable para adecuar la calidad del video según el dispositivo y velocidad de conexión?
Por ejemplo: el video demora menos de 2 segundos en comenzar a reproducirlo.



La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.

17. Enfoque de género

Incorporación de la perspectiva de género en un sitio web, a través de acciones como el uso de lenguaje inclusivo y la proporcionalidad de representación en contenidos o materiales audiovisuales, para evitar reproducir desigualdades e inequidades.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
17.1 IMPRESCINDIBLES							
17.1.1	Lenguaje inclusivo	Expresión verbal, escrita o visual que visibiliza lo femenino y masculino, elimina estereotipos, el sexismo, el androcentrismo y el masculino como genérico universal. Se fundamenta en una comunicación institucional basada en los principios de igualdad, respeto y no discriminación.	<p>¿Se utiliza un lenguaje inclusivo, respetuoso de la diversidad y que no reproduzca estereotipos de género? Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar sustitutos de las palabras que pueden incluir algún sesgo de género, duplicando artículos que determinan el sustantivo ("Las y los beneficiarios"). - Prescindir de la referencia al sujeto y recurrir a formas pasivas ("Se deben cumplir los requisitos de postulación"). - Usar formas no personales del verbo ("Es necesario considerar"). - Usar pronombres sin marca de género ("Quien suscribe", "Cada postulante", "Cada persona puede postular"). - Quitar el artículo y usar determinantes sin marca de género ("Cualquier funcionario puede acceder"). - Reemplazar genéricos masculinos comúnmente utilizados (en vez de "Niños", usar "Infancia", en vez de "Beneficiarios", usar "Personas beneficiarias", en vez de "Ciudadanos", usar "Ciudadanía"). <p>¿Los contenidos del sitio están libres de palabras o términos discriminatorios? Por ejemplo: frases o términos sexistas o discriminatorios como "El que te quiere te aporrea", "Calladita te ves más bonita", "Los hombres no lloran".</p>	<input type="checkbox"/>	0		
17.2 ESPERABLES							
17.2.1	Fotografías y videos con enfoque de género	Uso de imágenes y videos con perspectiva de género, respetando principios de igualdad, respeto y no discriminación.	<p>¿Las imágenes del sitio están libres de sexismo y estereotipos de género? Por ejemplo: no se identifican profesiones ni actividades exclusivamente como femeninas o masculinas (como representar la ingeniería con fotos sólo masculinas o en el caso de la educación parvularia, con fotos solo femeninas); se evita asociar a través de las imágenes las tareas domésticas y de cuidado solo a mujeres.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.</i></p> <p>Cuando se utiliza musicalización en videos o archivos de audios, ¿las letras de canciones utilizadas están libres de sexismo y de palabras o términos discriminatorios?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos o audio en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
17.2.2	Representatividad	Proporcionalidad de género en los contenidos, imágenes, videos y audios publicados en un sitio web.	<p>¿Es proporcional por género la representatividad en contenidos, imágenes, videos y audios publicados?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan contenidos, imágenes, videos o audios en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

17. Enfoque de género

Incorporación de la perspectiva de género en un sitio web, a través de acciones como el uso de lenguaje inclusivo y la proporcionalidad de representación en contenidos o materiales audiovisuales, para evitar reproducir desigualdades e inequidades.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
17.3 DESEABLES							
17.3.1	Formularios representativos	Diseño de formularios con perspectiva de género, respetando principios de igualdad, respeto, diversidad y no discriminación.	En los formularios cuando se pregunta el género de quien responde, ¿además de "Femenino" y "Masculino", se incluye también a lo menos el campo "Otro"?	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
<p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no esté presente el campo género en formularios.</i></p>							

18. Imparcialidad e igualdad de trato

Disposición a entregar la mejor experiencia de usuario a todas las personas, independiente de sus habilidades, identidad, antecedentes o situación en la que se encuentren.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
18.1 IMPRESCINDIBLES							
18.1.1	Prescendencia de RUN	Entrega de alternativas de identificación —además del RUN— para que todas las personas usuarias puedan acceder a los servicios personalizados.	<p>¿El sitio web ofrece alguna alternativa de autenticación para quienes no tienen RUN?</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista la opción de autenticación.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
18.2 ESPERABLES							
18.2.1	Diversidad en formularios	Especial cuidado en la redacción de preguntas en formularios para considerar la diversidad de personas usuarias y evitar discriminaciones.	<p>¿En los campos de los formularios se considera una amplia diversidad de personas usuarias? Por ejemplo: evitar que personas queden fuera de los rangos etarios del selector de un formulario; cautelar que aparezcan todas las comunas, pueblos originarios o credos religiosos.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan formularios en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
18.3 DESEABLES							
18.3.1	Versiones en otros idiomas	Presencia de información en otros idiomas, especialmente para personas de pueblos originarios y migrantes que no hablen español.	<p>¿Existe una versión o información en otro idioma? Por ejemplo: inglés, mapudungún, creole u otros.</p> <p>¿La página de entrada al trámite permite ser traducida con la opción de traducción automática del navegador?</p> <p>Para verificar este aspecto, en Google Chrome al hacer clic con el botón secundario elegir la opción "Traducir al español" (aunque ya esté en ese idioma). Con ello se activa el icono de traducción al lado derecho de la URL en la barra de navegación, donde podemos añadir otro idioma y comprobar.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
18.3.2	Descentralización	Especial cuidado en la redacción de los contenidos y acceso a los servicios para evitar un sesgo desde la centralización.	<p>¿Los servicios y formularios están confeccionados considerando igualdad de oportunidades de acceso para personas usuarias de todas las regiones? Por ejemplo: que la persona usuaria pueda finalizar el trámite en línea sin necesidad de acudir a una oficina en la Región Metropolitana. O bien, evitar que los selectores de región de los formularios comiencen con la Región Metropolitana.</p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

19. Inclusión

Incorporación de un enfoque inclusivo que responda a la diversidad y diferencias individuales, garantizando igualdad de acceso a políticas y servicios públicos para todas y todos, sin importar características, habilidades u origen.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
19.1 IMPRESCINDIBLES							
19.1.1	Menús desplegables	Cautela en el uso de menús desplegables, porque para algunas personas usuarias pueden significar una barrera de acceso, por ejemplo, personas con motricidad reducida.	<p>En el caso de existir menús desplegables en el sitio web, ¿se pueden utilizar sin problemas?</p> <p>Por ejemplo: se puede navegar fácilmente por el menú desplegable sin que se cierre inesperadamente, no flotan sobre otros menús o imágenes en movimiento.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan menús desplegables en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
19.2 ESPERABLES							
19.2.1	Interpretación en lengua de señas chilena	Presencia de interpretación en lengua de señas chilena para los contenidos audiovisuales.	<p>¿Los videos cuentan con interpretación en lengua de señas chilena en un tamaño y formato entendible?</p> <p>Por ejemplo: el video cuenta con un recuadro ubicado en el costado inferior derecho de la pantalla en el que el intérprete se ve claramente, diferenciándose del fondo y las señas se pueden distinguir y reconocer.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
19.2.2	Lector de texto incorporado	Herramienta para la lectura de texto incorporada en el sitio web.	¿El sitio web o servicio digital cuenta con una opción de lector de texto?	<input type="checkbox"/>	0		
19.3 DESEABLES							
19.3.1	Apto para daltonismo	Preocupación en el diseño por considerar contrastes y combinaciones de color aptos para personas con daltonismo.	<p>¿El diseño considera contrastes y combinaciones de color aptos para el daltonismo?</p> <p>Por ejemplo: esto se puede evaluar sacando una captura de pantalla del sitio web y revisando en el simulador de daltonismo del sitio web de Color Lite Lens: luego de subir la imagen, seleccionar los distintos tipos de daltonismo y revisar uno a uno si con los cambios de color se pueden identificar correctamente los elementos y no se pierde información importante.</p>	<input type="checkbox"/>	0		
19.3.2	Lectura fácil	Método de creación y adaptación de textos que los hace más fáciles de comprender a personas con dificultades de comprensión lectora.	<p>¿Se presenta al menos un texto redactado con la técnica de Lectura Fácil?</p> <p>Por ejemplo: es posible observar texto organizado con frases sencillas y cortas, en caso de existir palabras poco comunes, estas cuentan con un cuadro con la definición al costado derecho. Los contenidos deben verse como los del sitio Planeta Inclusión.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que el sitio web no tenga contenidos.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
19.3.3	Escala de grises y alto contraste	Opción para que las personas usuarias puedan cambiar los colores del sitio a escala de grises y alto contraste.	¿Las personas usuarias pueden modificar el diseño del sitio web o servicio digital para verlo en escala de grises o alto contraste por medio de un botón presente en el sitio?	<input type="checkbox"/>	0		

20. Promoción

Conjunto de acciones orientadas a extender los contenidos del sitio web a la ciudadanía, como la optimización para el posicionamiento en buscadores y difusión en redes sociales.

0%

0%

0%

0%

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	<input checked="" type="checkbox"/>	Puntaje	n/a	Comentarios
20.1 IMPRESCINDIBLES							
20.1.1	Indexación en buscadores	Habilitación del acceso de los robots de búsqueda para indexar el sitio mediante el metadato "robots" o el archivo "robots.txt".	<p>¿Está presente la meta etiqueta "robots" sin los parámetros "noindex", "nofollow" o "none"?</p> <p>Por ejemplo: al buscar la palabra "robots" con CTRL+F en el código fuente de la página, la referencia "<meta name='robots' content='noindex'>" no está presente. Tampoco cuando está con más de un valor: "<meta name='robots' content='noindex,nofollow'>"</p> <p>Si la meta etiqueta <i>robots</i> no está presente se debe responder afirmativamente a la pregunta.</p> <p>Si existe un archivo denominado "robots.txt" en la raíz del sitio web, ¿este permite la indexación?</p> <p>Por ejemplo: si está presente el archivo "robots.txt" en la raíz del sitio web —es decir en la URL: "https://sitioejemplo.gob.cl/robots.txt"—, este no deniega el acceso.</p> <p>La denegación de acceso se podría ver de esta manera: User-agent: * Disallow: /</p> <p>Si al ingresar a la URL https://sitioejemplo.gob.cl/robots.txt el navegador arroja un error, esto significa que el archivo no existe y se debe marcar que esta pregunta no aplica.</p> <p><i>La opción n/a es solo para el caso en que no exista el archivo "robots.txt" en el sitio web.</i></p>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	
20.1.2	Títulos indexables	Presencia del tema principal de cada página del sitio en su título (etiqueta "title") para garantizar que el propósito de cada una sea claro para los motores de búsqueda.	Al revisar el código fuente, ¿el texto dentro de la etiqueta "title" utiliza el título o las palabras claves para identificar el contenido que la página contiene?	<input type="checkbox"/>	0		
20.1.3	Título principal en "h1"	Uso de la etiqueta "h1" para describir el contenido principal de la página; ésta debe estar presente solo una vez en cada una.	¿Está presente en la página el título principal dentro de la etiqueta "h1"?	<input type="checkbox"/>	0		
			¿El título "h1" utiliza las palabras claves para identificar el contenido que la página contiene?	<input type="checkbox"/>			
			¿Existe solo un título identificado con la etiqueta "h1" dentro del código fuente de la página?	<input type="checkbox"/>			
20.1.4	Facilitar compartir en redes sociales	Facilidad de compartir a través de redes sociales con el uso de metadatos apropiados para que las páginas de contenidos del sitio web se compartan con una previsualización.	¿Se genera una previsualización que muestra una imagen y el título del contenido al compartir la página de inicio del trámite por redes sociales?	<input type="checkbox"/>	0		
			Por ejemplo: al pegar la URL de la página de inicio en una conversación en WhatsApp el mensaje genera una vista previa con una foto y título del contenido.				

20.1.5	Publicidad en sitio y videos	Precaución de no mostrar publicidad que anuncie o promocióne productos, servicios o marcas externas a la organización en el sitio web o videos incrustados.	Durante la revisión del sitio web no se observa publicidad externa a la organización.	<input type="checkbox"/>	0
			En caso de haber algún video en el sitio web, no se observa publicidad externa a la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La opción n/a es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.

20.2 ESPERABLES

20.2.1	Metadescripción de páginas	Correcta descripción de cada página al entregar información sobre su contenido en la meta etiqueta "description".	¿La metaetiqueta "description" de la página de inicio del trámite utiliza las palabras claves para identificar el contenido que esta contiene y lo hace en menos de 160 caracteres? Por ejemplo: al revisar el código fuente del sitio del Ministerio de Salud, se podría leer una línea del tipo "<meta name="description" content="El Minsal fija políticas de salud pública y prevención de enfermedades y coordina las redes asistenciales de Chile">". Para medir la extensión de caracteres con espacio, puede usar la opción "Contar palabras" de Microsoft Word o la herramienta en línea Word Counter .	<input type="checkbox"/>	0
			¿El sitio web está libre de preguntas que parecen plantear una cosa, pero al leerlas detenidamente se revela una pregunta totalmente distinta? Por ejemplo: la persona usuaria puede ser manipulada para proporcionar una respuesta que no pretendía ofrecer (mientras completa un formulario, responde a una pregunta que la engaña para dar una respuesta no deseada).	<input type="checkbox"/>	0
20.2.2	Patrones engañosos	Estrategias y técnicas poco éticas que se utilizan en los sitios web, que obligan a las personas usuarias a realizar una acción que no desean, cómo comprar un producto o registrarse en algún servicio.	¿El sitio web evita testimonios de personas usuarias cuyo origen no está claro o no son creíbles y confiables?	<input type="checkbox"/>	
			¿El sitio no obliga a realizar acciones forzadas a la persona usuaria para completar su tarea u obtener un servicio? Por ejemplo: registrar una cuenta o suscribirse a un boletín informativo.	<input type="checkbox"/>	

20.3 DESEABLES

20.3.1	Dominio representativo	Representatividad del tema principal de la institución en el dominio del sitio web.	¿El dominio incorpora el nombre, palabra clave o tema más representativo de la institución? Por ejemplo: se privilegian URLs del tipo "concepto.gob.cl" o "tema.gob.cl" por sobre una sigla o el tipo de organización o plataforma.	<input type="checkbox"/>	0
--------	------------------------	---	--	--------------------------	---

Resultados

Institución o nombre del sitio	Por ejemplo: Sistema de Admisión Escolar (SAE)
URL del sitio web	Por ejemplo: https://sitioejemplo.gob.cl (con https://)
Fecha de evaluación	01/01/2000

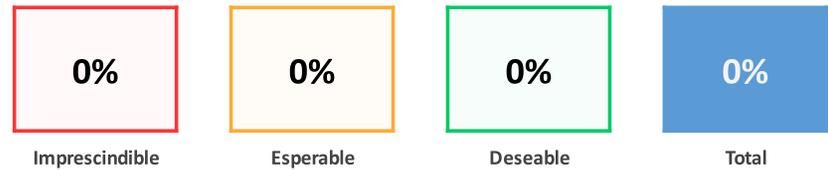
DIMENSIONES

RESULTADOS POR DIMENSIÓN

	PONDERACIÓN	Imprescindible	Esperable	Deseable	TOTAL POR DIMENSIÓN
1. Usabilidad	10%	0%	0%	0%	0%
2. Prevención de errores	10%	0%	0%	0%	0%
3. Accesibilidad web	8%	0%	0%	0%	0%
4. Interoperabilidad	8%	0%	0%	0%	0%
5. Contenido y lenguaje claro	6%	0%	0%	0%	0%
6. Responsividad móvil	6%	0%	0%	0%	0%
7. Seguridad	6%	0%	0%	0%	0%
8. Resolutividad	6%	0%	0%	0%	0%
9. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	6%	0%	0%	0%	0%
10. Arquitectura de información	4%	0%	0%	0%	0%
11. Atención a la ciudadanía	4%	0%	0%	0%	0%
12. Diseño e imagen institucional	4%	0%	0%	0%	0%
13. Tecnología	4%	0%	0%	0%	0%

14.	Interacción y retroalimentación	4%	0%	0%	0%	0%
15.	Rapidez de respuesta	4%	0%	n/a		0%
16.	Audiovisualidad	2%	n/a	n/a		n/a
17.	Enfoque de género	2%	0%	0%	0%	0%
18.	Imparcialidad e igualdad de trato	2%	0%	0%	0%	0%
19.	Inclusión	2%	0%	0%	0%	0%
20.	Promoción	2%	0%	0%	0%	0%

Porcentaje de cumplimiento



Factor de ponderación por nivel



MEJORA CONTINUA

Para incrementar el resultado se recomienda comenzar la aplicación de acciones correctivas en el sitio web de los indicadores marcados como **imprescindibles** en cada dimensión, luego seguir con los **esperables** y finalmente los **deseables**.



UNIVERSIDAD DE CHILE
Dirección de Servicios de
Información y Bibliotecas (SISIB)

30
AÑOS



gob digital
CHILE