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	Sistema de Pre Inversión Regional, Gobierno Regional del Maule
URL del sitio web	https://www.maulepro.com/gore/portal
Nombre del evaluador(a)	Felipe Rojas Tapia
Fecha de evaluación	24/06/2025
Navegador usado	Google Chrome (recomendado)
Dispositivo	PC de escritorio

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 representa una **dimensión** de calidad web, dividida en **indicadore**s con sus respectivas definiciones. Cada indicador, a su vez, incluye **preguntas de chequeo** para orientar la evaluación.

2 A su vez, cada indicador cuenta con un nivel de criticidad: **imprescindible**, **esperable** o **deseable**.

3 La evaluación consiste en la verificación del **cumplimiento de cada pregunta de chequeo en todas las páginas que componen la muestra**, salvo que alguna pregunta de chequeo indique una especificación diferente.

4 Para cada pregunta de chequeo, seleccione la alternativa correspondiente según el **cumplimiento observado en el total de la muestra**; el puntaje de cada indicador se calculará automáticamente.

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

6 En algunas preguntas de chequeo, se debe considerar **solo las páginas de la muestra en las que aplica la pregunta** y sobre ellas revisar el cumplimiento del criterio.

7 Para algunas preguntas de chequeo existe la opción de marcar **"No Aplica"** cuando en el servicio digital no exista la condición consultada. En el caso de seleccionar esta alternativa, la pregunta no participa del cálculo del puntaje para el indicador.

8 Al finalizar la evaluación, la herramienta calculará los **resultados por nivel** y los mostrará en la hoja 'Resultados', desagregados por dimensión y nivel de criticidad. En la hoja 'Gráficos', se representarán en un gráfico de barras los porcentajes de cumplimiento por dimensión y nivel.

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:

¿DÓNDE REVISAR?

Servicio digital transaccional dónde examinar cada pregunta:

Página de entrada al trámite

RESULTADOS

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

Resultados

Guías para la verificación técnica	Flujo completo del trámite en línea Complete las URLs usadas de muestra en la hoja **Muestra**: Páginas revisadas	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.

Servicio digital o trámite en línea	https://www.maulepro.com/gore/portal/info?tab=Subvenciones

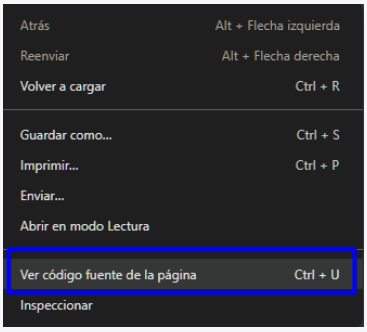
Guías para la verificación técnica

I) Código fuente

Para revisar el código fuente HTML en Google Chrome:

1. Método 1 Presionar las teclas "CTRL" + "U" ("option" + "command" + "U" en Mac)

2. Método 2 - Utilizando el botón derecho del mouse
- Hacer clic en "Ver código fuente de la página"



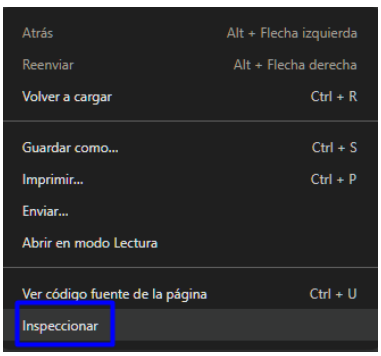
II) Inspeccionar

Para inspeccionar el código del sitio web:

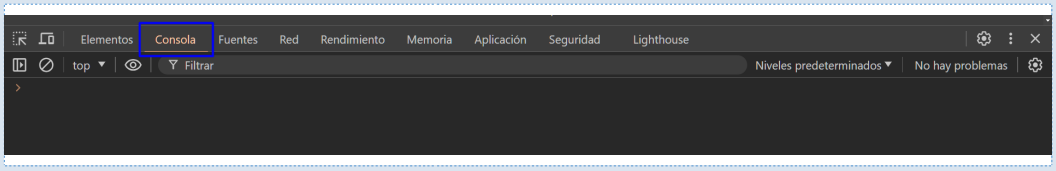
1. Método 1 Presionar la tecla "F12"

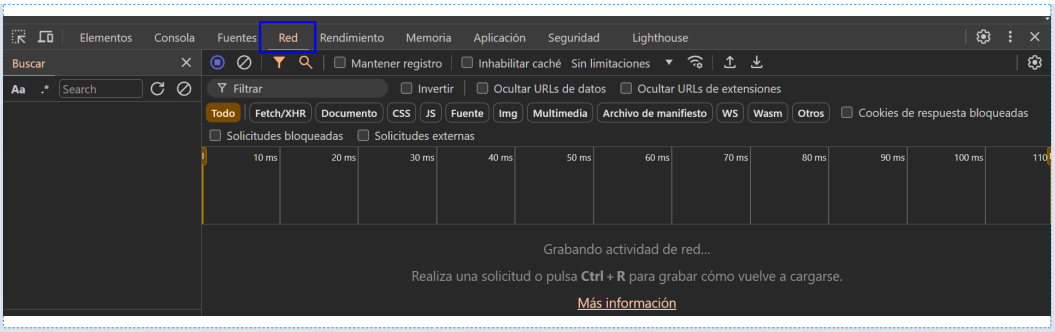
2. Método 2 Presionar las teclas "CTRL" + "SHIFT" + "c" ("option" + "command" + "c" en Mac)

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")

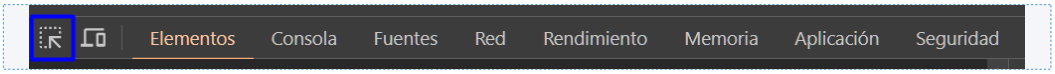




III) Verificar contraste de textos con herramienta "Inspeccionar"

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 4.5:1.



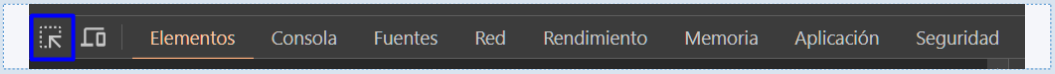
Volver a la hoja de:

Accesibilidad web

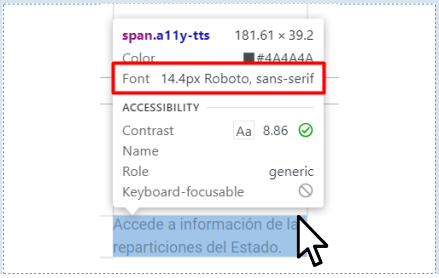
IV) Verificar tamaño de textos y tipo de fuente con herramienta "Inspeccionar"

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.



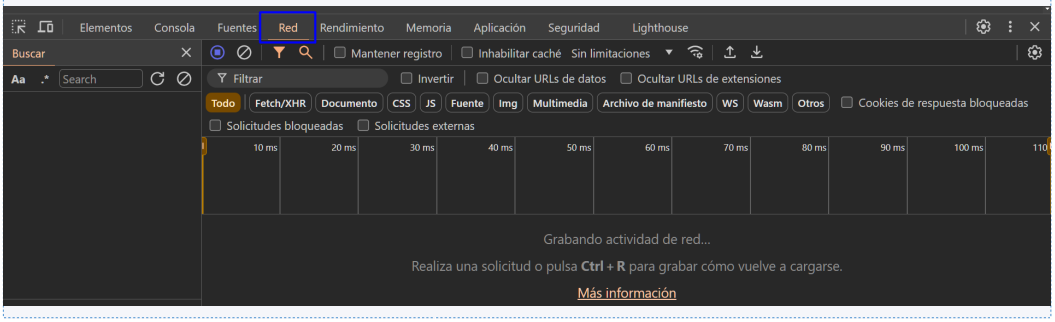
Volver a la hoja de:

[Diseño e imagen institucional]

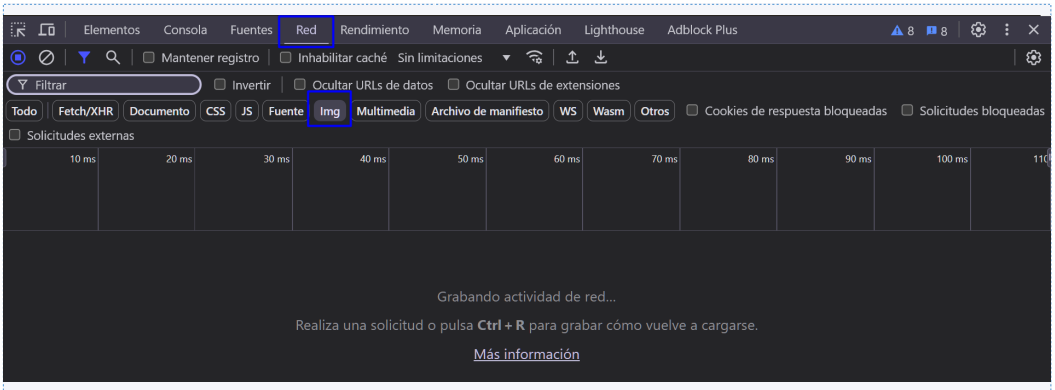
V) Verificar formato y peso de imagen con herramienta "Inspeccionar"

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

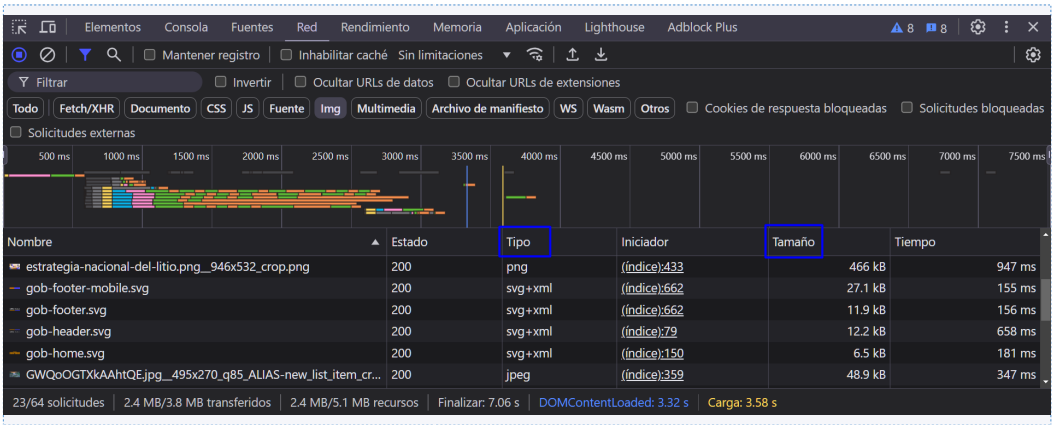
Paso 2 Seleccionar la pestaña "Red" (en inglés "Network")



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".

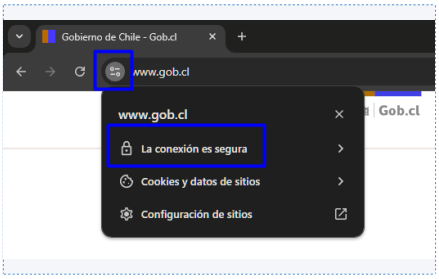
Volver a la hoja de:

Accesibilidad web

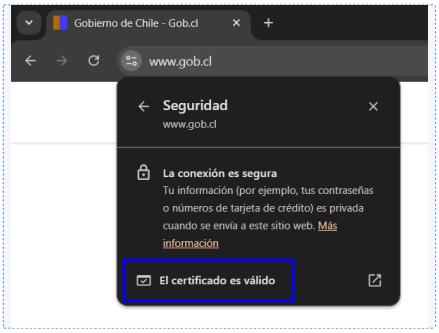
VII) Verificar conexión segura y certificado válido

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 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/nlipoenfbbikpbjkfpfillcgkoblgpmj
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/ijejnggjjphlenbhmjhhgcdpehhacaal?hl=es

Instrumento de evaluación de calidad para servicios digitales transaccionales

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.

% cumplimiento Imprescindibles	93%
% cumplimiento Esperable	100%
% cumplimiento Deseable	50%

% cumplimiento ponderado: **89%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿Se respeta la organización del servicio digital y se preserva su consistencia en todas las páginas? Por ejemplo: los enlaces del menú global o los pasos del trámite aparecen en la misma posición en todo el sitio.	Sí	2	
			En el caso de los sitios del gobierno central, ¿Se utilizan los componentes del UI Kit del Gobierno Digital? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.*	No		
			¿Los iconos son fácilmente comprensibles sin texto adicional y siguen convenciones o figuras reconocibles por cualquier persona? Por ejemplo: una casa para volver al inicio, una lupa para el buscador, líneas horizontales del ícono de menú de "hamburguesa" para colapsar o una "X" para cerrar. *La opción "No aplica" se debe seleccionar sólo si el sitio no utiliza iconos.*	Sí		
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.	¿Los llamados a la acción y botones están claramente destacados y se identifican fácilmente por su forma o color? Por ejemplo: los enlaces y botones se destacan visualmente, haciéndolos fáciles de reconocer a simple vista.	Sí	3	
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.	¿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. 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	Sí	3	
			¿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 "No aplica" es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.*	Sí		
1.1.4	Ventanas modales o emergentes (*pop-up)*	Cuidado de no utilizar excesiva o innecesariamente ventanas modales y emergentes (*pop-up*)	¿El sitio permite navegar sin interrupciones de modales o ventanas emergentes que tapen el contenido? Por ejemplo: no aparecen anuncios, mensajes de marketing o formularios de suscripción que bloqueen la visualización o navegación.	Sí	3	
			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 "No aplica" es solo para el caso en que no se observen ventanas emergentes o modales en el sitio web.*	Sí		
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 ofrecen soluciones claras y efectivas para que la persona usuaria pueda resolver el problema? Por ejemplo: las indicaciones del mensaje de error permiten realizar la acción correctamente sin que se repita el error. La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.	Sí	3	
			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 "No aplica" es solo para el caso en que no se observen mensajes de error.*	Sí		
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.	Sí	3	
1.2.2	Control y libertad para la persona usuaria	Alternativa claramente marcada para abandonar una acción no deseada o detener un proceso prolongado.	¿Las páginas permiten avanzar o retroceder sin quedar atrapadas, ofreciendo opciones claras para continuar o finalizar? Por ejemplo: al completar un trámite, la página muestra una confirmación en lugar de quedar en blanco, y los formularios se envían sin que el sistema quede "guardando" indefinidamente.	Sí	3	
			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 "No aplica" es solo para el caso en que no se observan ventanas del tipo modal, emergente o pop-up.*	Sí		
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.	¿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.	Sí	3	
			¿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. *La opción "No aplica" es solo en el caso que el servicio digital tenga una interfaz simple y autoexplicativa, sin términos técnicos, acrónimos o interacciones que requieran instrucciones adicionales para su comprensión y uso adecuado.*	No aplica		

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.	¿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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se encuentren resultados o tablas de datos.*	No	**0**	
			En los servicios en que la persona usuaria se encuentre autenticada, ¿se brinda la opción personalizada de destacar o anclar las interacciones más frecuentes? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el servicio evaluado no requiera autenticación.*	No		

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.

% cumplimiento Imprescindibles	83%
% cumplimiento Esperable	100%

% cumplimiento ponderado: **88%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	Comentarios
2.1	**IMPRESCINDIBLES**					
2.1.1	Entrega de información oportuna	Presentación de información sobre los procesos que busca realizar la persona usuaria.	¿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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web no tenga contenidos.*	Sí	**3**	
2.1.2	Diseño de formularios	Entrega de información clara sobre los errores ocurridos durante el proceso de envío de formulario.	¿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.	Sí		
			¿Las etiquetas para los campos explican claramente cuáles son requeridos (obligatorios)? Por ejemplo: se indica la obligatoriedad de un campo con un asterisco.	Sí		
			¿Se presentan ejemplos o información contextual sobre el correcto modo de llenado de los campos? Por ejemplo: "RUT sin puntos y con guión: 12345789-0".	Sí		
			¿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".	No		
			¿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".	Sí	**2**	
			¿Los formularios permiten cancelar o rehacer una acción? Por ejemplo, al avanzar en un formulario con múltiples pasos, existe un botón con la etiqueta "Atrás" para regresar a la ventana anterior. *La opción "No aplica" es sólo si el sitio web no tiene formularios o si estos son simples (de un solo paso) y no requieren navegación entre secciones.*	Sí		
			¿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.	No		
			¿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.	No		
			Los formularios no contienen campos o datos duplicados. Por ejemplo: en un selector, cada elemento aparece una sola vez y no se repite ninguno.	Sí		
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". *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista ningún formulario en el sitio web o este sea sencillo sin interacción avanzada.*	Sí	**3**	
			Antes de enviar un formulario, ¿la persona usuaria puede ver un resumen con la información?	Sí		
			¿El sistema permite acceder a un historial de acciones realizadas?	Sí		

Instrumento de evaluación de calidad para servicios digitales transaccionales

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. Es importante destacar que esta dimensión no abarca de manera exhaustiva todas los criterios de accesibilidad. Para ello se recomienda utilizar la **Plataforma de Reportabilidad de Accesibilidad Universal de SENADIS**. Más información en: **https://reportedeaccesibilidad.senadis.cl/sign.**

% cumplimiento Imprescindibles	78%
% cumplimiento Esperable	100%
% cumplimiento Deseable	100%

% cumplimiento ponderado: **87%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	Comentarios
				7	1	14
3.1	**IMPRESCINDIBLES**					
3.1.1	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.	¿Al navegar con el teclado con la tecla "Tab" se respeta el orden de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo? En el punto VI de la guía, puede consultar cómo navegar el sitio web con el teclado. ¿Es posible una navegación mediante el teclado fluida y sin saltarse ninguna información? ¿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.	Sí Sí Sí	**3**	
3.1.2	Color como único medio de información	Precaución de no entregar instrucciones o información utilizando el color como único medio de significado.	El sitio web no presenta comandos o botones de instrucción que utilicen el color como único medio de información. Por ejemplo: no se presentan botones rojos sin texto para la acción de "cancelar".	Sí	**3**	
3.1.3	Ajuste del tamaño de la fuente	Posibilidad de agrandar el texto del sitio web en hasta un 200% cuidando de que se mantenga el diseño y no se pierda funcionalidad en el sitio web.	¿Existen botones para que el usuario pueda agrandar o achicar la fuente? ¿Es posible agrandar el texto hasta un 200% (con "Ctrl +" o "Cmd +") sin que se pierda el contenido, diseño o funcionalidad?	No Sí	**2**	
3.1.4	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.	Sí	**3**	
3.1.5	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". *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista iconografía que ejecuta una acción.*	No aplica	**n/a**	
3.1.6	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.	No	**0**	
3.1.7	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.	Sí	**3**	
3.2	**ESPERABLES**					
3.2.1	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 opción "Selector de objetos" ("Ctrl" + "Shift" + "C") se debe posicionar en los distintos elementos y revisar los ejemplos.	Sí	**3**	
3.2.2	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".	Sí	**3**	
3.2.3	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.	Sí	**3**	
3.2.4	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.	Cuando se solicita completar la misma información en otra sección de un formulario, ¿se ofrecen opciones como autocompletar o la posibilidad de seleccionar texto previamente ingresado en el navegador? Por ejemplo: al ingresar una dirección, el navegador permite autocompletar con información proporcionada anteriormente. *La opción "No aplica" debe seleccionarse sólo cuando el formulario no requiere ingresar la misma información en más de una sección.*	No aplica	**n/a**	
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 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.	Sí	**3**	
3.3	**DESEABLES**					
3.3.1	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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se encuentren documentos.*	Sí	**3**	

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.

% cumplimiento Imprescindibles	100%
% cumplimiento Esperable	67%

% cumplimiento ponderado: **90%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿El servicio digital utiliza el sistema de ClaveÚnica para el ingreso de las personas usuarias si el sitio requiere algún tipo de autenticación? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web necesite otro sistema de autenticación para acceder a sus servicios.*	Sí	**3**	
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.	¿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? Cuando la persona usuaria ingresa con ClaveÚnica, ¿los campos de los formularios aparecen prellenados con la información asociada a ella? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se use ClaveÚnica para acceder.* En caso de tener información precargada, ¿los datos se pueden modificar? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se use ClaveÚnica para acceder.*	Sí Sí No	**2**	

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.

% cumplimiento Imprescindibles	81%
% cumplimiento Esperable	92%
% cumplimiento Deseable	100%

% cumplimiento ponderado: **86%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	Sí	3	
5.1.2	Completitud	Entrega de información con la cobertura y datos necesarios para divulgar un tema con exhaustividad.	¿Los contenidos representan de manera fiel lo enunciado en su título?	Sí	2	
			¿Se cumple con la recomendación de no incluir páginas sin contenido, contenido incompleto o "En construcción"?	Sí		
			¿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.	No		
			En el caso de textos referidos a trámites, ¿se brinda información suficiente para que las personas usuarias puedan realizarlos autónomamente? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se encuentren textos referidos a trámites.*	Sí		
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).	Sí	3	
			¿El tono y voz son amables, respetuosos y cercanos con las personas usuarias?	Sí		
			¿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").	Sí		
			¿Se evitan abreviaturas, extranjerismos, eufemismos, modismos o términos muy especializados o rebuscados en al menos un 50% de los contenidos revisados?	Sí		
			¿Se define cada sigla y acrónimo y se emplean solo si es necesario? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se encuentren siglas o acrónimos.*	Sí		
			¿Los contenidos están escritos en tono positivo indicando lo que se puede hacer y evitando enfocar los mensajes desde el "no se puede"?	Sí		
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.	Sí	3	
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.	Sí	3	
			¿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.	Sí		
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 en algún lugar del sitio? Por ejemplo: se señala en las condiciones de uso del sitio que ningún contenido se puede utilizar sin autorización (copyright 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.	Sí	3	
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 sobre acceso, rectificación, cancelación o eliminación, oposición (ARCO) 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.	No	0	
5.2	**ESPERABLES**					
5.2.1	Claridad	Redacción orientada hacia una facilidad de comprensión de los contenidos.	¿La información del servicio digital está organizada de manera que responda claramente a las preguntas frecuentes que podrían tener las personas usuarias?	Sí	3	
			¿Las palabras, frases y conceptos utilizados tienen un lenguaje claro para las personas usuarias?	Sí		
			¿Predomina el tiempo presente simple y la voz activa de los verbos? Por ejemplo: "Este documento acredita cómo obtener el beneficio".	Sí		
			¿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).	Sí		
			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 "No aplica" es solo para el caso en que no se listen requisitos referidos a servicios a la ciudadanía.*	Sí		
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?	Sí	3	
			Al revisar el sitio web en versión de escritorio, ¿los párrafos son cortos, con menos de 8 líneas?	Sí		
			¿Se explica una idea por párrafo?	Sí		
			¿Las oraciones son simples y directas, evitando el exceso de palabras?	Sí		

			Si existe un texto extenso –de cuatro o más párrafos–, ¿existe un resumen al inicio? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se encuentren textos de cuatro o más párrafos.*	Sí	
5.2.3	Legibilidad	Facilidad de lectura de los contenidos publicados.	¿Hay espacio entre los párrafos?	Sí	**3**
			¿El texto está alineado a la izquierda?	Sí	
			¿Se utilizan listas numeradas, viñetas o tablas para presentar la información más ordenada?	Sí	
5.2.4	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?	Sí	**2**
			¿Las páginas están bien organizadas, con títulos claros y subtítulos que facilitan la lectura y la búsqueda de información?	Sí	
			¿Es fácil escanear visualmente los contenidos?	Sí	
			¿Se utilizan negritas para destacar palabras claves de cada párrafo?	No	
			¿Se evitan las frases escritas únicamente en mayúsculas?	No	
			¿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".	Sí	
			Cuando se enlazan documentos, ¿se especifican el título, formato y peso? Por ejemplo: "Informe sobre ciberseguridad en Chile 2024 (pdf, 345 KB)". *Selecciona "Sí" solo si se cumplen los tres elementos (título, formato y peso) en todos los documentos enlazados.* *La opción "No aplica" corresponde únicamente si no hay documentos en el sitio web.*	No	
			¿Se entrega una breve descripción de los documentos enlazados para mejorar su capacidad de búsqueda, usabilidad y accesibilidad? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se encuentren documentos.*	Sí	
5.3	**DESEABLES**				
5.3.1	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?	Sí	**3**
5.3.2	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 refiera la información. *La opción "No aplica" está disponible si el sitio no presenta versiones anteriores de contenidos.*	No aplica	**n/a**

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.

% cumplimiento Imprescindibles	67%
% cumplimiento Esperable	100%

% cumplimiento ponderado: **76%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	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.	¿El sitio web se puede visualizar correctamente desde un teléfono celular o una *tablet*?	Sí		
			¿Las funcionalidades del sitio se pueden usar correctamente desde un teléfono celular o una *tablet*? 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 *tablet*.	Sí		
			¿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?	No		
			¿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.	Sí	**2**	
			¿Los textos se ven enteros, sin cortarse o sobreponerse a otros elementos?	Sí		
			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.	Sí		
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.	¿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.	Sí		
			¿Los números telefónicos están enlazados o cuentan con el formato correcto para marcar directamente desde un celular? La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista canal telefónico.	No aplica	**3**	

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.

% cumplimiento Imprescindibles	67%
% cumplimiento Esperable	0%
% cumplimiento Deseable	0%

% cumplimiento ponderado: **40%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿El sitio web utiliza el protocolo seguro HTTPS en su URL? Para verificarlo, haga doble clic en la barra de direcciones y asegúrese de que la URL comience con "https://". ¿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". En el punto VII de la guía, puede verificar la conexión segura y si el certificado es válido.	Sí Sí	3	
7.1.2	Redirección de HTTP a HTTPS	Redirección de las solicitudes con protocolo HTTP a su equivalente con protocolo HTTPS.	¿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.	Sí	3	
7.1.3	Bloqueo de enmascarado	Inhibición de la posibilidad de enmascarar el sitio dentro de un sitio externo a través de un "frame".	¿El sitio web tiene configurada la cabecera "X-Frame-Options" con los valores "DENY" o "SAMEORIGIN"? Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com: 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" (*Raw Headers* 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".	No	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? ¿Este enlace está en el pie de cada página del sitio web? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista un enlace a la política de privacidad.*	No No aplica	0	
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"? Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com: 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" (*Raw Headers* 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".	No	0	
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"? Para la verificación se deben revisar las cabeceras de la página, usando la herramienta https://securityheaders.com: 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" (*Raw Headers* 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".	No	0	
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 *cookies* que utiliza, sus finalidades y las opciones de control disponibles para el usuario? Por ejemplo: en la Política de Privacidad del sitio web se indica que las *cookies* no almacenan datos personales ni el sitio web las comparte con terceros.	No	0	

8. Resolutividad

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

% cumplimiento Imprescindibles: 100%
% cumplimiento Esperable: 67%

% cumplimiento ponderado: **90%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el servicio digital no tenga contenidos.*	Sí	3	
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, ¿el trámite o servicio en línea seleccionado puede realizarse de manera completa y sin errores técnicos?	Sí	3	
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.	¿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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web no tenga contenidos.* Durante la realización del trámite no fue necesario acudir a otras fuentes para encontrar información sobre cómo completarlo. ¿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.	No No No	0	
8.2.2	Eficiencia	Reducción de tiempo empleado por las personas usuarias en acceder a la información y servicios, frente a la experiencia presencial.	¿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. ¿Se comunica que el o los trámites en línea se resuelven en menor tiempo que de manera presencial?	No No	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?	Sí	3	
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? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el servicio digital por su naturaleza legal requiera obligatoriamente la presencialidad para continuar o finalizar el trámite.*	Sí	3	
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.	Sí	3	
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?	Sí	3	

Instrumento de evaluación de calidad para servicios digitales transaccionales

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.

% cumplimiento Imprescindibles: 83%

% cumplimiento ponderado: **83%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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? La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista una aplicación móvil.	No aplica	**n/a**	
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.	¿El servicio digital 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. 1. 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...". 2. Más abajo seleccionar la opción: "MOBILE 3G Mumbai, IN". 3. Luego iniciar el test presionando el botón "Start Test". 4. 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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.*	Sí	**3**	
9.1.3	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 servicio digital sigue siendo comprensible y funcional en navegadores más antiguos o menos comunes, asegurando su compatibilidad retroactiva? 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	No	**0**	
9.1.4	Compatibilidad de navegadores	Garantía de acceso y correcta visualización de los sitios web en los diversos navegadores de Internet.	¿El servicio digital carga correctamente en los navegadores web más utilizados? Por ejemplo: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari y Microsoft Edge. Se puede emular la visualización de una página web en otros navegadores con 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: Microsoft Edge (Chromium - Windows o Mac) y actualice el navegador con F5 para comprobar que la página visitada no presenta grandes cambios 6. Puede realizar la prueba cuantas veces estime conveniente, seleccionando otro navegador de la lista y actualizando con F5 7. Al terminar las pruebas, recuerde dejar los valores editados como estaban antes	Sí	**3**	
9.1.5	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 servicio digital está diseñado para cargar correctamente en cualquier dispositivo? Por ejemplo: que el sitio web sea correctamente visualizado en un celular de baja gama. 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").	Sí	**3**	
9.1.6	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. 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" o "slow 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.	Sí		

			¿El servicio digital 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 "No aplica" es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.*	Sí	**3**	
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? 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	Sí	**3**	

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.

% cumplimiento Imprescindibles	80%
% cumplimiento Esperable	100%

% cumplimiento ponderado: **86%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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 pasos del trámite o secciones del formulario están clasificados con criterios que les sean intuitivos y familiares para las personas usuarias?	Sí	3	
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.	¿La portada o el primer paso del trámite anticipa los documentos que serán requeridos en las etapas siguientes? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se requieren documentos o no haya etapas siguientes.* ¿Existe información institucional en el pie de página? Por ejemplo: aparece el nombre completo de la institución, su dependencia o dirección física.	No No	0	
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?	Sí	3	
10.1.4	Claridad del rotulado	Facilidad de comprensión de las etiquetas del menú.	¿Los rótulos o etiquetas describen de forma clara y directa el contenido requerido de cada campo del formulario?	Sí	3	
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.	¿Se advierten claramente las opciones del menú de navegación con las etapas del proceso? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el proceso tenga una sola etapa.* ¿El menú está en una posición destacada? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el proceso tenga una sola etapa.* ¿Se identifican fácilmente los elementos cliqueables en el menú? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el proceso tenga una sola etapa.* ¿Existen elementos que contextualizan a la persona usuaria respecto de su ubicación, nivel de avance en la navegación y estado del sistema? La opción "No aplica" es solo para el caso en que el proceso tenga una sola etapa.	Sí Sí Sí Sí	3	
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". *La opción "No aplica" es solo para el caso en que la institución no cuente con una marca o nombre de fantasía.*	No aplica	n/a	
10.2.2	Precisión del rotulado	Capacidad de los rótulos para expresar su significado de manera directa y concisa.	¿Se evita el uso de siglas, eufemismos o términos rebuscados en los rótulos o etiquetas? ¿Se evita el exceso de palabras? ¿Los rótulos o etiquetas proporcionan una descripción clara de la acción a realizar, en lugar de usar "Haga clic aquí"?	Sí Sí Sí	3	
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.	¿Los textos se ajustan correctamente a la pantalla en dispositivos móviles? Para verificar la visualización en diferentes dispositivos, presiona F12 para abrir las herramientas del navegador y ajusta la vista seleccionando diferentes tamaños de pantalla en la opción "Dimensiones".	Sí	3	
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".	Sí Sí	3	

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.

% cumplimiento Imprescindibles	0%
% cumplimiento Esperable	22%
% cumplimiento Deseable	0%

% cumplimiento ponderado: **6%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	No	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.	¿Ofrece un área de preguntas frecuentes con datos de ayuda a las personas usuarias?	No	2	
			¿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.	Sí		
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.	¿Existe una sección o mesa de ayuda en el sitio web?	No	0	
			El enlace a la sección de ayuda, ¿está ubicado en una zona visible y destacada?	No		
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.	¿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.	No	0	
			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? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan chatbots.*	No aplica		
			¿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 "No aplica" es solo para el caso en que no existan chatbots.*	No aplica		
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.	No	0	

Instrumento de evaluación de calidad para servicios digitales transaccionales

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.

% cumplimiento Imprescindibles	78%
% cumplimiento Esperable	100%
% cumplimiento Deseable	100%

% cumplimiento ponderado: **87%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿Se visualiza claramente que el sitio web se identifica como un Órgano de la Administración del Estado? 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.	No	1	
			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 usan y aplican los fundamentos de diseño del UI Kit del Gobierno Digital como "colores, tipografías, espaciado" y elementos gráficos como "botones, alertas, etc.." *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.*	No		
			¿El texto del logo de la institución es totalmente legible?	Sí		
12.1.2	Enlaces perceptibles	Condición de los enlaces del sitio web, que se deben diferenciar claramente de un párrafo de texto o títulos.	¿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.	Sí	3	
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.	¿El sitio web mantiene un diseño gráfico consistente en todas sus secciones, utilizando colores, tipografías y estilos gráficos homogéneos para ofrecer una experiencia visual coherente? Por ejemplo: los contenidos interiores mantienen una apariencia similar a la portada, utilizando elementos gráficos, paletas de colores y tipografía consistentes.	Sí	3	
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.	¿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.	Sí	3	
			¿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.	Sí		
			¿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.	Sí		
			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 las tipografías Roboto Sans y Roboto Slab (solo para títulos) *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.*	No aplica		
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.	Sí	3	
			En el caso de organismos del Gobierno central, ¿se consideran los colores de la paleta del UI Kit del Gobierno Digital? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.*	No aplica		
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?	Sí	3	
			¿Las imágenes tienen la calidad adecuada para su correcta visualización y se evita que se vean pixeladas a primera vista? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.*	Sí		
			¿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 "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.*	No aplica		
			¿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 "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.*	No aplica		
			¿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? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.*	No aplica		
			¿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? *La opción "No aplica" corresponde solo cuando no hay botones de acción, infografías u otros elementos con texto informativo en el sitio web.*	Sí		
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.	Sí	3	
			¿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.	Sí		
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.	Sí	3	

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". *La opción "No aplica" corresponde solo cuando no iconografía.*	Sí	**3**

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 y la distribución de los elementos siguen un orden familiar para las personas usuarias, similar a otros sitios web? Por ejemplo: el menú principal está en el encabezado, el logo en la esquina superior izquierda y el buscador a la derecha.	Sí	**3**

Instrumento de evaluación de calidad para servicios digitales transaccionales

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.

% cumplimiento Imprescindibles	61%
% cumplimiento Esperable	40%
% cumplimiento Deseable	0%

% cumplimiento ponderado: **47%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿El servicio o sitio web estuvo disponible durante todo el período de evaluación? ¿Los multicanales digitales para realizar consultas generales o solicitar información personalizada estuvieron disponibles durante la evaluación? Por ejemplo: asistentes virtuales o chats. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan multicanales digitales para realizar consultas o solicitar información.* ¿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.	Sí No aplica No	**2**	
13.1.2	Codificación de caracteres	Definición del set de caracteres del sitio web, la que debe ser preferentemente "UTF-8".	¿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.	Sí	**3**	
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.	¿El sitio web se presenta completamente sin diseño al deshabilitar las hojas de estilo? Una opción para la verificación: 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. Se recomienda luego de la comprobación cerrar el inspector y actualizar la página (F5 o Control + F5 para Mac) para seguir con la revisión.	Sí	**3**	
13.1.4	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">.	No	**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 .	No	**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" llevan al mismo contenido del sitio web.	Sí	**3**	
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? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web examinado no pertenezca al gobierno central.* Si existen otros dominios desde los que se pueda acceder al servicio, ¿estos redirigen al sitio web que utiliza el dominio .gob.cl? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista o no se tenga conocimiento de otras urls alternativas a la oficial .gob.cl.*	No aplica No aplica	**n/a**	
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.	Sí	**3**	
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? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.*	No	**0**	
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? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.*	No	**0**	
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".	No No	**0**	
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.	¿Los contenidos tienen una versión de impresión optimizada? Por ejemplo, al revisar con Ctrl + P, el contenido se muestra sin elementos que dificulten su lectura. La navegación del sitio no aparece, pero sí el nombre o logo institucional. ¿Los certificados o documentos descargables están optimizados para imprimirse sin dificultades o alteraciones significativas de su apariencia? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no se encuentren documentos.*	Sí Sí	**3**	

13.3	**DESEABLES**				
13.3.1	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. 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.	No	**0**

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.

% cumplimiento Imprescindibles	100%
% cumplimiento Esperable	n/a
% cumplimiento Deseable	0%

% cumplimiento ponderado: **60%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿Existe un cambio visible cuando se selecciona o apunta a algún elemento clickable? Por ejemplo: cuando el puntero del cursor pasa por sobre una zona clickable, este cambia de flecha a mano y además se percibe un cambio de diseño, como subrayado y/o color.	Sí	3	
			¿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" (*Play*) en un reproductor de video, la imagen muestra el icono de un triángulo por algunos milisegundos sobre la imagen.	Sí		
			¿Al completarse un formulario se indica que los datos registrados fueron enviados exitosamente?	Sí		
			¿El sistema le informa visualmente a la persona usuaria si algo sucede o sucederá tras sus interacciones?	Sí		
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.	¿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 (*breadcrumb*).	Sí	3	
			¿Existen señales claras para indicar en qué etapa de un proceso se encuentra la persona usuaria? Por ejemplo: las barras de carga o progreso, o el número del paso en un trámite. *La opción "No aplica" es solo cuando el proceso no implique múltiples etapas.*	Sí		
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.	¿El sitio informa claramente a las personas usuarias que serán redirigidos a una pasarela de pago y que esta puede ser un servicio externo? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.*	No aplica	n/a	
			¿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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.*	No aplica		
			¿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 "No aplica" es solo para el caso en que no existan pasarelas de pago en el sitio web.*	No aplica		
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. *La opción "No aplica" se utiliza solo si el sitio web no incluye enlaces.*	No aplica	n/a	
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. *La opción "No aplica" se utiliza solo si el trámite no incluye documentos descargables.*	No aplica	n/a	
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?	No	0	
			¿Existen encuestas de evaluación de la calidad del servicio digital para conocer las opiniones de los usuarios, que permitan mejorar el servicio ofrecido?	No		
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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no ocurra ninguna interrupción.*	No aplica	n/a	
			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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no ocurra ninguna interrupción.*	No aplica		
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?	No	0	
			¿El acceso a este contacto es fácil de encontrar? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista ninguna forma de comunicación con el responsable del sitio web.*	No aplica		

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.

% cumplimiento Imprescindibles: 67%

% cumplimiento ponderado: **67%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿Se puede avanzar por cada paso del trámite de manera fluida sin esperas mayores a 3 segundos al cargar las páginas del proceso? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el trámite se realice en un formulario único sin carga de nuevas páginas.*	Sí	**2**	
			¿El servicio digital 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.	Sí		
			¿La portada del sitio web del servicio digital 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. 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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no sea posible utilizar la herramienta externa.*	Sí		
			¿La portada del sitio web del servicio digital 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. 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.	No		

16. Audiovisualidad

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

% cumplimiento Imprescindibles: 0%
% cumplimiento Esperable: 50%

% cumplimiento ponderado: **15%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes, videos o audios en el sitio web.* 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". *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista contenido ajeno.*	No No	**0**	
16.2	**ESPERABLES**					
16.2.1	Complementariedad	Uso de imágenes, videos y audios para complementar la información publicada en los contenidos.	¿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, *tablet* o celular al realizar el trámite. De este modo, el material audiovisual complementa lo expresado a través de texto. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes, videos o audios en el sitio web.*	Sí	**3**	
16.2.2	Formato de imágenes	Especificaciones técnicas de las imágenes publicadas en un sitio web.	¿Predomina el uso de imágenes en formato de nueva generación como WebP que proporciona una mejor compresión que JPG, PNG o GIF? En el punto V de la guía, puede consultar cómo verificar el formato de las imágenes. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.* ¿Las imágenes pesan menos de 600 KB para no ralentizar la carga de la página? En el punto V de la guía, puede consultar cómo verificar el peso de las imágenes. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.*	No No	**0**	
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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.* ¿Los videos tienen título y descripción? *La opción "No aplica" 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 "No aplica" es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.*	No aplica No aplica No aplica	**n/a**	

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.

% cumplimiento Imprescindibles	100%
% cumplimiento Esperable	100%
% cumplimiento Deseable	n/a

% cumplimiento ponderado: **100%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	¿Se utiliza un lenguaje inclusivo, respetuoso de la diversidad y que no reproduzca estereotipos de género? Por ejemplo: - 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"). ¿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".	Sí Sí	**3**	
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.	¿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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan imágenes en el sitio web.* 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? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan videos o audio en el sitio web.*	Sí No aplica	**3**	
17.2.2	Representatividad	Proporcionalidad de género en los contenidos, imágenes, vídeos y audios publicados en un sitio web.	¿Es proporcional por género la representatividad en contenidos, imágenes, vídeos y audios publicados? *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan contenidos, imágenes, videos o audios en el sitio web.*	Sí	**3**	
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"? *La opción "No aplica" se debe utilizar únicamente cuando no exista un formulario o el campo de género no esté presente.*	No aplica	**n/a**	

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.

% cumplimiento Imprescindibles	100%
% cumplimiento Esperable	100%
% cumplimiento Deseable	83%

% cumplimiento ponderado: **98%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	Comentarios
18.1	**IMPRESCINDIBLES**					
18.1.1	Prescindencia de RUN	Entrega de alternativas de identificación —además del RUN— para que todas las personas usuarias puedan acceder a los servicios personalizados.	¿El servicio digital cuenta con un mecanismo oficial de autenticación que permita autenticar personas sin RUT? Los mecanismos se pueden revisar en la Norma Técnica de Autenticación	Sí	3	
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.	¿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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan formularios en el sitio web y/o sean personas jurídicas*	Sí	3	
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.	¿Existe una versión o información en otro idioma? Por ejemplo: inglés, mapudungún, creole u otros. ¿La página de entrada al trámite permite ser traducida con la opción de traducción automática del navegador? 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.	No Sí	2	
18.3.2	Descentralización	Especial cuidado en la redacción de los contenidos y acceso a los servicios para evitar un sesgo desde la centralización.	¿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. *La opción "No aplica" debe seleccionarse solo en caso de que el formulario o servicio no contemple preguntas relacionadas con la región de la persona usuaria.*	Sí	3	

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.

% cumplimiento Imprescindibles	n/a
% cumplimiento Esperable	0%
% cumplimiento Deseable	33%

% cumplimiento ponderado: **13%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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.	En el caso de existir menús desplegables en el sitio web, ¿se pueden utilizar sin problemas? Por ejemplo: se puede navegar fácilmente por el menú desplegable sin que se cierre inesperadamente, no flotan sobre otros menús o imágenes en movimiento. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan menús desplegables en el sitio web.*	No aplica	**n/a**	
19.2	**ESPERABLES**					
19.2.1	Interpretación en lengua de señas chilena	Presencia de interpretación en lengua de señas chilena para los contenidos audiovisuales.	¿Los videos cuentan con interpretación en lengua de señas chilena en un tamaño y formato entendible? 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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.*	No aplica	**n/a**	
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?	No	**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.	¿El diseño considera contrastes y combinaciones de color aptos para el daltonismo? 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.	Sí	**3**	
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.	¿Se presenta al menos un texto redactado con la técnica de Lectura Fácil? 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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que el sitio web no tenga contenidos.*	No	**0**	
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?	No	**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.

% cumplimiento Imprescindibles	60%
% cumplimiento Esperable	50%
% cumplimiento Deseable	0%

% cumplimiento ponderado: **49%**

N°	Indicador	Definición	Preguntas de chequeo	Respuesta	Puntaje	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".	¿Está presente la meta etiqueta "robots" sin los parámetros "noindex", "nofollow" o "none"? 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'/>" Si la meta etiqueta *robots* no está presente se debe responder afirmativamente a la pregunta. Si existe un archivo denominado "robots.txt" en la raíz del sitio web, ¿este permite la indexación? 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. 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. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no exista el archivo "robots.txt" en el sitio web.*	Sí No aplica	3	
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? Por ejemplo: en las primeras líneas se puede reconocer un código del tipo "<title>Ministerio de Salud - Gobierno de Chile</title>" (sin comillas).	Sí	3	
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"? Por ejemplo: se puede buscar la referencia "<h1" en el código fuente de la página. ¿El título "h1" utiliza las palabras claves para identificar el contenido que la página contiene? ¿Existe solo un título identificado con la etiqueta "h1" dentro del código fuente de la página?	No No No	0	
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 comparten con una previsualización.	¿Se genera una pre visualización que muestra una imagen y el título del contenido al compartir la página de inicio del trámite por redes sociales? 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.	No	0	
20.1.5	Publicidad en sitio y videos	Precaución de no mostrar publicidad que anuncie o promocione 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. En caso de haber algún video en el sitio web, no se observa publicidad externa a la organización. *La opción "No aplica" es solo para el caso en que no existan videos en el sitio web.*	Sí No aplica	3	
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.	No	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 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). ¿El sitio web evita testimonios de personas usuarias cuyo origen no está claro o no son creíbles y confiables? ¿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.	Sí Sí Sí	3	
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.	No	0	

Resultados

Institución o nombre del sitio	Sistema de Pre Inversión Regional, Gobierno Regional del Maule
URL del sitio web	https://www.maulepro.com/gore/portal
Fecha de evaluación	24/06/2025

DIMENSIONES

RESULTADOS POR DIMENSIÓN

	DIMENSIONES	PONDERACIÓN	Imprescindible	Esperable	Deseable	TOTAL POR DIMENSIÓN
1.	Usabilidad	10%	93%	100%	50%	89%
2.	Prevención de errores	10%	83%	100%		88%
3.	Accesibilidad web	8%	78%	100%	100%	87%
4.	Interoperabilidad	8%	100%	67%		90%
5.	Contenido y lenguaje claro	6%	81%	92%	100%	86%
6.	Responsividad móvil	6%	67%	100%		76%
7.	Seguridad	6%	67%	0%	0%	40%
8.	Resolutividad	6%	100%	67%		90%
9.	Facilidad de acceso e independencia tecnológica	6%	83%			83%
10.	Arquitectura de información	4%	80%	100%		86%
11.	Atención a la ciudadanía	4%	0%	22%	0%	6%
12.	Diseño e imagen institucional	4%	78%	100%	100%	87%
13.	Tecnología	4%	61%	40%	0%	47%
14.	Interacción y retroalimentación	4%	100%	n/a	0%	60%
15.	Rapidez de respuesta	4%	67%			67%
16.	Audiovisualidad	2%	0%	50%		15%
17.	Enfoque de género	2%	100%	100%	n/a	100%
18.	Imparcialidad e igualdad de trato	2%	100%	100%	83%	98%
19.	Inclusión	2%	n/a	0%	33%	13%
20.	Promoción	2%	60%	50%	0%	49%

Porcentaje de cumplimiento ponderado	Imprescindible	Esperable	Deseable	Total
	78%	73%	49%	72%

Factor de ponderación por nivel

Imprescindible	Esperable	Deseable
60%	25%	15%

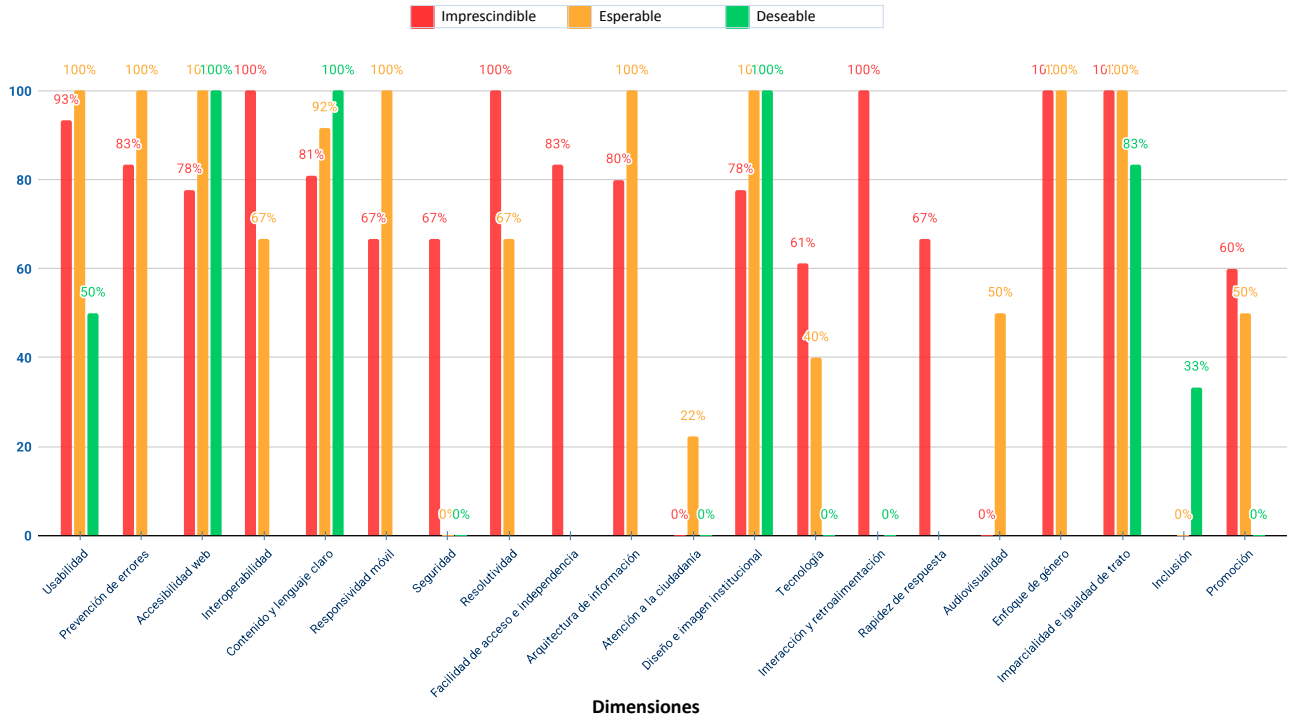
MEJORA CONTINUA

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**.

Gráfico de resultados

Institución o nombre del sitio	Sistema de Pre Inversión Regional, Gobierno Regional del Maule
URL del sitio web	https://www.maulepro.com/gore/portal
Fecha de evaluación	24/06/2025

Niveles



Dimensiones