

APRUEBA PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES.

VISTOS:

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 300, de 30 de diciembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para el año 2025, para la aplicación del componente variable de la asignación por desempeño establecida en el artículo 9° de la Ley N° 20.212, se desarrolla el Objetivo de Gestión N° 3, denominado “Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios”, el cual tiene por finalidad mejorar la calidad de los servicios y la experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, mediante la instalación de capacidades de gestión, implementando estándares de Gobierno Digital.

Dentro de los sistemas asociados a este Objetivo de Gestión N° 3, se contempla el Sistema de Transformación Digital, cuyo propósito es instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de los servicios, con el fin de mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas, tanto naturales como jurídicas. Dicho sistema comprende distintas etapas de desarrollo, entre las que destacan el levantamiento de un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, así como el diseño y ejecución de un Plan de Transformación Digital que aborde las brechas priorizadas en ámbitos tales como procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad del sitio web y gestión de datos, incorporando un enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, conforme a los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital.

CONSIDERANDO:

1. Que, lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, establece los principios de eficiencia, eficacia, coordinación y control en el actuar de los órganos de la Administración del Estado.

2. Que, la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, establece la obligación de los órganos de la Administración Pública de implementar procedimientos administrativos en soporte electrónico, promoviendo la modernización del Estado y la mejora continua de los servicios públicos

3. Que, conforme a los lineamientos impartidos por la Secretaría de Gobierno Digital, los servicios públicos deben avanzar progresivamente en la instalación de capacidades de gestión digital, incorporación de estándares de interoperabilidad, seguridad de la información, experiencia usuaria y gestión de datos.

4. Que, el Decreto Supremo N° 300, de 30 de diciembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2025, contempla dentro del Objetivo de Gestión N° 3, “Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios”, el Sistema de Transformación Digital.



Caso:2388284 Acción:4114221 Documento:4836443
V°B° RRC/FBG/MCP/MMM

5. . Que, este Servicio ha realizado un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, conforme a los lineamientos establecidos por la Red de Expertos(as) en Gobierno Digital.

6. Que, en función de dicho diagnóstico, se hace necesario diseñar, formalizar e implementar un Plan de Transformación Digital que permita abordar las brechas priorizadas en materias de procedimientos administrativos, tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos e integración de servicios.

7. Que, el citado Plan de Transformación Digital cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) en cuanto a su completitud, coherencia y consistencia técnica.

8. Que, resulta necesario aprobar formalmente el Plan de Transformación Digital mediante acto administrativo, a fin de otorgarle validez institucional, asegurar su implementación, seguimiento y control.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Plan de Transformación Digital de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles documento que se adjunta y pasa a formar parte de la presente resolución.
2. **ESTABLÉCESE** que el plan aprobado en el numeral precedente contiene los lineamientos, objetivos e iniciativas necesarias para la implementación del proceso de transformación digital institucional, de conformidad con la normativa y directrices vigentes y tendrá vigencia durante los años 2026, 2027 y 2028, según la calendarización que estableció cada área responsable de su implementación.
3. **DIFÚNDASE** el presente Plan de Transformación Digital y esta resolución para conocimiento de todo el personal de Planta, a contrata y a honorarios asegurando su amplia difusión.
4. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el sitio web institucional de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en cumplimiento del principio de transparencia y publicidad establecido en la Ley N° 19.880.

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Firmado digitalmente por
Marta Cabeza Vargas

www.sec.cl



Caso:2388284 Acción:4114221 Documento:4836443
V°B° RRC/FBG/MCP/NMM



Sistema de Transformación Digital (PMG-MEI 2025)

Plan de Transformación Digital

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda, en particular en el requisito técnico 1 de la Etapa 2 “La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital. El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) en términos de completitud y coherencia, y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución”.

En complemento, el requisito técnico 2 de la Etapa 2 establece que “El plan de transformación digital se diseñará con un horizonte de trabajo de al menos 3 años, el que deberá actualizarse si corresponde y considerará al menos los siguientes contenidos:

- a. Objetivo general.
- b. Descripción de las principales brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico.
- c. Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnologías de la Información (Evaltic), que detallan al menos los siguientes contenidos:
 - Objetivo.
 - Área responsable de la iniciativa.
 - Estimación de costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación.
 - Cronograma de actividades, hitos e indicadores que permitan evaluar el avance de la iniciativa.

En este contexto, la institución Superintendencia de Electricidad y Combustibles informa su plan de transformación digital a la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda, con fecha 28-11-2025 12:04, a través de la plataforma de reporte <https://std.digital.gob.cl/>.

Se deja constancia que el presente documento debe ser aprobado por la Jefatura de servicio mediante resolución, dentro del periodo de medición 2025.

Atentamente,
Red de Gobierno Digital

a. Objetivo general del plan de transformación digital

El **objetivo general** de este plan de transformación digital es “Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas”.

b. Descripción de las principales brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico

Los resultados obtenidos durante el diagnóstico institucional en materia de transformación digital se indican en la tabla a continuación, desglosados por dimensión (soporte electrónico, calidad web y gestión de datos) y subdimensión (58).

Este diagnóstico tiene fecha de corte 30 de junio de 2025 y para estos efectos, cualquier resultado distinto de 100% se considera una brecha en la subdimensión evaluada. El detalle de estos resultados puede ser consultado en la plataforma de reporte del Sistema de Transformación Digital std.digital.gob.cl.

1. Dimensión Soporte Electrónico:

La institución aplica el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”, cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones, para caracterizar a sus usuarios, el servicio entregado a las personas, y monitorear el avance al soporte electrónico.

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada
1. Autenticación digital	31%	Sí
2. Interoperabilidad	0%	Sí
3. Notificaciones electrónicas	87%	Sí
4. Ingreso de solicitudes electrónicas	68%	Sí
5. Expediente electrónico	9%	Sí
6. Comunicaciones oficiales electrónicas	100%	Sí

2. Dimensión Calidad web del sitio web:

La institución aplica el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web” para evaluar la calidad web del sitio web institucional principal <https://www.sec.cl/> en base a un conjunto de estándares de calidad promovidos por Gobierno Digital, organizados en dimensiones e indicadores.

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada
1. Contenido y lenguaje claro	93%	
2. Usabilidad	90%	
3. Accesibilidad web	81%	Sí
4. Arquitectura de información	97%	
5. Búsqueda y encontrabilidad	33%	
6. Responsividad móvil	76%	
7. Diseño e imagen institucional	92%	Sí
8. Seguridad	70%	
9. Tecnología	85%	
10. Atención a la ciudadanía	70%	
11. Audiovisualidad	98%	
12. Enfoque de género	85%	
13. Imparcialidad e igualdad de trato	83%	
14. Inclusión	0%	Sí
15. Promoción	80%	
16. Transparencia y apertura	87%	
17. Prevención de errores	100%	
18. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	93%	
19. Interacción y retroalimentación	47%	
20. Rapidez de respuesta	67%	

3. Dimensión Calidad web del servicio digital:

La institución aplica el instrumento “Pauta de evaluación de servicios digitales” para evaluar la calidad web del servicio digital más demandado “Reclamo contra

empresas y organismos fiscalizados por la SEC" en base a un conjunto de estándares de calidad promovidos por Gobierno Digital, organizados en dimensiones e indicadores.

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada
1. Usabilidad	70%	Sí
2. Prevención de errores	80%	
3. Accesibilidad web	81%	
4. Interoperabilidad	90%	
5. Contenido y lenguaje claro	81%	
6. Responsividad móvil	100%	
7. Seguridad	40%	Sí
8. Resolutividad	98%	
9. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	100%	
10. Arquitectura de información	95%	
11. Atención a la ciudadanía	100%	
12. Diseño e imagen institucional	100%	
13. Tecnología	81%	
14. Interacción y retroalimentación	65%	
15. Rapidez de respuesta	100%	
16. Audiovisualidad	93%	
17. Enfoque de género	85%	Sí
18. Imparcialidad e igualdad de trato	98%	
19. Inclusión	60%	
20. Promoción	65%	

4. Dimensión Gestión de Datos:

La institución aplica el instrumento “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado” para evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos, en base a un conjunto de estándares de gestión de datos promovidos por Gobierno Digital, organizados en 12 dimensiones.

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada
1. Visión estratégica	29%	Sí
2. Gobernanza	24%	Sí
3. Arquitectura, diseño y documentación	17%	
4. Almacenamiento y operación	67%	
5. Seguridad y ciberseguridad de datos	56%	Sí
6. Integración e interoperabilidad	58%	
7. Documentos y contenidos	17%	
8. Datos maestros y de referencia	22%	
9. Analítica e inteligencia de negocios	44%	
10. Calidad de datos	0%	
11. Datos abiertos	5%	
12. Aspectos legales y normativos	50%	

c. Iniciativas de transformación digital

Este plan de transformación digital se encuentra compuesto de un total de 15 de iniciativas, detalladas en las páginas a continuación.

	2026	2027	2028	Total
Total actividades	98	14	23	135
Total hitos	43	10	18	71
Total iniciativas	7	1	7	15

Por cada iniciativa, se detallan los contenidos mínimos establecidos en el requisito técnico 2 de la Etapa 2 del Sistema de Transformación Digital, es decir:

- Objetivo
- Área responsable de la iniciativa
- Estimación de costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación
- Cronograma de actividades, hitos e indicadores que permitan evaluar el avance de la iniciativa

Dimensión	Soporte Electrónico
Subdimensión	Autenticación digital
Nombre iniciativa	PTD-D1-01 Implementación de autenticación oficial en procedimientos administrativos priorizados
Brecha	Procedimientos administrativos no utilizan los mecanismos oficiales de autenticación (claveÚnica/clave tributaria), impidiendo un acceso seguro y unificado para las personas usuarias.
Objetivo específico	Asegurar que los procedimientos administrativos que requieran identificación utilicen los mecanismos oficiales del estado para garantizar un acceso seguro, centralizado y simple para las personas usuarias, adquiriendo los servicios de desarrollo necesarios o asignando los recursos internos para su implementación.
Indicador de procesos	Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de hitos cumplidos} / n^{\circ} \text{ total de hitos planificados}) * 100$ descripción: mide el grado de avance en la ejecución de la iniciativa, comparando los hitos completados con el total de hitos definidos en la iniciativa.
Indicador de resultados	Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de procedimientos con autenticación oficial} / n^{\circ} \text{ total de procedimientos que requieren autenticación oficial}) * 100$ descripción: evalúa el resultado y el valor generado por la iniciativa, midiendo el porcentaje de procedimientos administrativos que han sido exitosamente integrados con un mecanismo oficial claveÚnica o clave tributaria.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Medio (Entre 1.001 y 5.000 UTM)



Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	En la Institucion ya se encuentra implementando para algunos PA la clave unica, por lo cual existen actividades que no aplican y ademas el desarrollo e integracion es interno

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Formular los requerimientos técnicos y funcionales para la integración de claveÚnica en las plataformas o sistemas de la institución.	23-03-2026	03-04-2026
Formalizar Documento con el levantamiento requerimientos de Clave única para los PA indicados en la etapa de diagnostico	08-04-2026	15-04-2026
Preparar y asignar equipo interno de trabajo	06-04-2026	10-04-2026
Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la integración o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	15-04-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Justificar que no aplica el hito	02-03-2026	31-03-2026
Hito: Obtener y resguardar las credenciales de integración para el ambiente de pruebas de claveÚnica.	31-03-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Supervisar o ejecutar el desarrollo técnico de la integración en el ambiente de pruebas, conforme a la documentación oficial de gobierno digital.	01-04-2026	31-08-2026
Realizar pruebas QAT de TI de las Plataformas a las cuales se incorporo clave única esto en relación a los PA levantados en diagnostico	01-09-2026	30-09-2026
Hito: Lograr la certificación de la integración y recibir las credenciales habilitadas para el ambiente de producción.	30-09-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Planificar y ejecutar el despliegue de la integración en el ambiente productivo del procedimiento administrativo.	01-10-2026	06-10-2026
Elaborar y ejecutar un plan de comunicación para informar a las personas usuarias sobre la implementación y uso de claveÚnica para acceder al procedimiento.	01-10-2026	08-10-2026
Hito: Procedimiento administrativo operando en producción con claveÚnica y comunicado oficialmente a las personas usuarias.	08-10-2026	

Dimensión	Soporte Electrónico
Subdimensión	Interoperabilidad
Nombre iniciativa	PTD-D1-02 Integración a la red de interoperabilidad del estado
Brecha	Procedimientos solicitan a las personas documentos o datos que ya están en poder de otro órgano de la administración del estado, generando cargas administrativas innecesarias.
Objetivo específico	Conectar los sistemas institucionales a la plataforma de interoperabilidad del estado para consumir y proveer datos, eliminando la solicitud de certificados y antecedentes que ya posee la administración, adquiriendo para ello los servicios de desarrollo necesarios o asignando recursos internos.



Indicador de procesos	Fórmula: $(\text{n}^\circ \text{ de hitos cumplidos} / \text{n}^\circ \text{ total de hitos planificados}) * 100$ descripción: mide el grado de avance en la ejecución de la iniciativa, comparando los hitos completados con el total de hitos definidos en la iniciativa.
Indicador de resultados	Fórmula: $(\text{n}^\circ \text{ de procedimientos que interoperan para obtener datos} / \text{n}^\circ \text{ total de procedimientos que podrían interoperar}) * 100$ descripción: este indicador evalúa el resultado de la iniciativa, midiendo el porcentaje de procedimientos que eliminan la solicitud de datos a los ciudadanos al consumirlos desde la red de interoperabilidad.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)
Código de Ewaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	Esto se encuentra en producción para los PA priorizados y levantados en el diagnostico, este desarrollo fue con equipo interno. Existen dos PA que actualmente se encuentra en proceso de rediseño del modelo actual por lo cual se debe evaluar si se utilizara PISSE2. Para estos dos PA el proceso opera de forma estrictamente documental, de forma digital y no hay intercambio de datos electrónicos.

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Formular los requerimientos técnicos y funcionales para la integración a la red de interoperabilidad, considerando los servicios de datos que requieren consumir los procedimientos administrativos priorizados.	01-01-2026	01-01-2026
Elaborar las bases técnicas y administrativas para el proceso de compra pública del servicio de desarrollo necesario, o bien, preparar el caso de negocio para la asignación de un equipo interno.	01-01-2026	01-01-2026

Ejecutar el proceso de licitación en mercado público para contratar un proveedor, o formalizar la asignación del equipo de desarrollo interno para el proyecto.	01-01-2026	01-01-2026
Proceso de Evaluación de Interoperabilidad PISSE para PA concesiones	01-01-2026	31-12-2026
Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la integración con la red de interoperabilidad o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	31-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Inscribir y asegurar la participación del equipo técnico (interno o del proveedor) en la capacitación obligatoria "pisee: introducción a la red de interoperabilidad".	01-01-2026	01-01-2026
Solicitar el nodo de desarrollo y participar en los talleres técnicos requeridos según el rol consumidor de la institución.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Nodo de desarrollo para la red de interoperabilidad obtenido y configurado por el equipo técnico.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Desarrollar y probar la integración de los servicios de datos en el ambiente de desarrollo, utilizando el nodo provisto por la sgd o alternativa propia.	01-01-2026	01-01-2026
Solicitar formalmente el nodo de producción para el despliegue de los servicios de interoperabilidad.	01-01-2026	01-01-2026
Configurar y desplegar los servicios de datos en el ambiente de producción para su uso en los procedimientos administrativos correspondientes.	01-01-2026	01-01-2026

Hito: Servicio(s) de datos operando en producción integrados a la red de interoperabilidad del estado para los procedimientos administrativos priorizados.	01-01-2026
--	------------

Dimensión	Soporte Electrónico
Subdimensión	Notificaciones electrónicas
Nombre iniciativa	PTD-D1-03 Adopción de la plataforma de notificaciones electrónicas del estado
Brecha	Las notificaciones de los actos administrativos se realizan por medios no electrónicos o a través de canales sin validez jurídica, generando incertidumbre y falta de trazabilidad.
Objetivo específico	Implementar el uso de la plataforma de notificaciones como canal oficial para enviar las notificaciones de los procedimientos administrativos al domicilio digital Único, garantizando validez legal y trazabilidad, adquiriendo para ello los servicios de desarrollo necesarios o asignando recursos internos.
Indicador de procesos	Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de hitos cumplidos} / n^{\circ} \text{ total de hitos planificados}) * 100$ descripción: mide el grado de avance en la ejecución de la iniciativa, comparando los hitos completados con el total de hitos definidos en el plan.
Indicador de resultados	Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de procedimientos que emiten notificaciones por la plataforma oficial} / n^{\circ} \text{ total de procedimientos que emiten notificaciones}) * 100$ descripción: evalúa el resultado de la iniciativa, midiendo el porcentaje de procedimientos que utilizan la plataforma oficial para el envío de notificaciones electrónicas.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)
Código de Ewaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Definir el canal de integración (vía web o api) y formular los requerimientos técnicos y funcionales para la adopción de la plataforma de notificaciones.	20-04-2026	24-04-2026
Elaborar las bases técnicas y administrativas para la compra pública del servicio de desarrollo (si se elige api), o preparar el caso de negocio para la asignación de un equipo interno.	27-04-2026	01-05-2026
Ejecutar el proceso de licitación en mercado público para contratar un proveedor, o formalizar la asignación del equipo de desarrollo interno para el proyecto.	01-05-2026	04-05-2026
Evaluación de la pertinencia de los PA priorizados en relación a la Plataforma de notificaciones electrónicas	02-03-2026	30-04-2026
Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la integración vía api o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	04-05-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Inscribir al equipo en la capacitación obligatoria y enviar el ticket a la mesa de servicios para manifestar formalmente la intención de incorporarse a la plataforma.	02-03-2026	25-12-2026
Designar y comunicar a la sgd el equipo de contacto institucional (técnico, negocio, administrador) y los procedimientos administrativos a notificar.	04-05-2026	22-05-2026
Solicitar la habilitación en cerofilas o equivalente para acceder al ambiente de demostración de la plataforma.	02-03-2026	25-12-2026

Hito: Equipo institucional designado y habilitado en el ambiente de demostración de la plataforma de notificaciones.	25-12-2026
--	------------

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Realizar las configuraciones o el desarrollo de la integración en el ambiente de demostración, según el canal elegido, y subsanar las observaciones de la sgd hasta obtener la validación.	02-03-2026	25-12-2026
Preparar el despliegue en el ambiente de producción una vez obtenida la habilitación por parte de la sgd.	01-12-2026	31-12-2026
Hito: Plataforma de notificaciones integrada y enviando las notificaciones oficiales en producción para los procedimientos priorizados.	31-12-2026	

Dimensión	Soporte Electrónico
Subdimensión	Ingreso de solicitudes electrónicas
Nombre iniciativa	PTD-D1-04 Digitalización del ingreso de solicitudes, formularios y documentos
Brecha	Procedimientos administrativos obligan a las personas a ingresar solicitudes, formularios o documentos de manera presencial o por canales no electrónicos.
Objetivo específico	Habilitar plataformas y formatos electrónicos para el ingreso de todas las solicitudes, formularios y documentos de los procedimientos administrativos, conforme a la ley n° 19.880, adquiriendo para ello los servicios de desarrollo necesarios o asignando recursos internos.
Indicador de procesos	Fórmula: (n° de hitos cumplidos / n° total de hitos planificados) * 100 descripción: grado de avance en la ejecución de la iniciativa, comparando los hitos completados con el total de hitos definidos en el plan.



Indicador de resultados	Fórmula: (n° de procedimientos con ingreso electrónico / n° total de procedimientos que contemplan ingreso de solicitudes) * 100 descripción: evalúa el resultado de la iniciativa, midiendo el porcentaje de procedimientos que han habilitado un canal electrónico para el ingreso de solicitudes.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	Se realizaran para los PA priorizados en el diagnostico desarrollando una Plataformas que permitan el ingreso Electrónico, esto se desarrolla con equipo interno de TI.

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Formular los requerimientos funcionales y técnicos para la digitalización del ingreso de solicitudes, especificando campos, validaciones y flujos de trabajo.	01-04-2026	29-05-2026
Formalizar Documento con el levantamiento requerimientos de Ingreso de solicitudes electrónicas	01-06-2026	05-06-2026
Preparar y asignar equipo interno de trabajo	01-06-2026	12-06-2026
Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la implementación del ingreso electrónico o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	12-06-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Supervisar o ejecutar el desarrollo de los formularios o plataforma electrónica según los requerimientos y el diseño definido.	03-08-2026	30-09-2026
Realizar pruebas QAT de negocio y de TI de las Plataformas de Ingreso relacionadas con los PA levantados en el diagnostico	01-10-2026	30-10-2026
Hito: Plataforma o formularios electrónicos desarrollados, probados y validados técnicamente en un ambiente de pruebas.	30-10-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Desplegar la solución en el ambiente de producción, dejándola disponible para el acceso y uso de la ciudadanía.	02-11-2026	06-11-2026
Actualizar la ficha del procedimiento en el catálogo de procedimientos administrativos (cpat), informando el nuevo canal de ingreso electrónico.	02-11-2026	31-12-2026
Hito: Procedimiento administrativos priorizados operando con ingreso de solicitudes 100% electrónico y actualizado oficialmente en el cpat.	31-12-2026	

Dimensión	Soporte Electrónico
Subdimensión	Expediente electrónico
Nombre iniciativa	PTD-D1-05 Implementación de un sistema de gestión de expediente electrónico
Brecha	Los expedientes de los procedimientos no son completamente electrónicos o no garantizan el acceso permanente y actualizado a las personas interesadas, incumpliendo la ley n° 19.880.
Objetivo específico	Establecer un sistema de gestión de expedientes electrónicos que cumpla con la norma técnica (estructura, índice, metadatos y trazabilidad) y ofrezca un portal de acceso seguro a los interesados, mediante la adquisición de una solución de mercado o la adopción de una alternativa disponible.

Indicador de procesos	Fórmula: (n° de hitos cumplidos / n° total de hitos planificados) * 100 descripción: mide el grado de avance en la ejecución de la iniciativa, comparando los hitos completados con el total de hitos definidos en el plan.
Indicador de resultados	Fórmula: (n° de procedimientos gestionados con expediente electrónico / n° total de procedimientos) * 100 descripción: evalúa el resultado de la iniciativa, midiendo el porcentaje de procedimientos administrativos que han migrado su gestión a un expediente 100% electrónico.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Medio (Entre 1.001 y 5.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	Para implementar Expediente Electrónico, se desarrollara una Plataforma de Expediente que incorpore a los PA priorizados en el diagnostico. Esta plataforma sera desarrollada por un equipo interno de TI .

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Estudiar la norma técnica de documentos y expedientes electrónicos para definir los requisitos funcionales y no funcionales de la solución a implementar.	02-03-2026	30-04-2026
Realizar una evaluación de las alternativas de solución: desarrollo propio, adquisición de una solución de mercado o adopción de una plataforma sin costo disponible en el estado.	01-04-2026	30-04-2026
Elaborar un informe técnico-económico que justifique la alternativa seleccionada y asegure los recursos presupuestarios o internos necesarios para su implementación.	04-05-2026	29-05-2026

Realizar levantamiento de requerimientos de los PA priorizados, que deben incorporar expediente electrónico.	01-05-2026	29-05-2026
Formalizar Documento con el levantamiento requerimientos de Expediente Electrónico para los PA priorizados e indicados en la etapa de diagnostico	01-06-2026	19-06-2026
Hito: Alternativa de solución seleccionada y con financiamiento o recursos internos comprometidos formalmente.	19-06-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Ejecutar el proceso de compra pública para la adquisición de la solución de mercado, o iniciar el proyecto de implementación/adopción de la solución seleccionada.	01-04-2026	30-04-2026
Elaborar la normativa interna que regule la estructura, metadatos, ciclo de vida y perfiles de acceso al expediente electrónico, alineada con la solución a implementar.	02-03-2026	30-10-2026
Configurar o parametrizar la plataforma de gestión documental según la normativa interna y los requisitos definidos, en un ambiente de pruebas.	03-03-2026	30-11-2026
Iniciar el Proceso de Construcción de la Plataforma de Expedientes	19-03-2026	13-11-2026
Realizar pruebas QAT de TI de las Plataformas de expediente electrónico en relación a los PA levantados en diagnostico	01-09-2026	30-11-2026
Puesta en producción de la Plataforma Expediente electrónico	21-12-2026	25-12-2026
Hito: Plataforma de gestión de expedientes adquirida e implementada en ambiente de pruebas, con la normativa interna aprobada.	25-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Implementar el portal o mecanismo de consulta seguro que permita a las personas interesadas acceder al expediente de sus procedimientos, previa autenticación.	03-08-2026	04-12-2026
Realizar un piloto con un procedimiento administrativo completo para validar la correcta operación de la plataforma y el portal de acceso ciudadano.	02-11-2026	18-12-2026
Desplegar la solución en el ambiente de producción y ejecutar un plan de capacitación y gestión del cambio para todos los funcionarios involucrados.	09-11-2026	31-12-2026
Hito: Procedimientos administrativos priorizados operando con expediente 100% electrónico y con su portal de acceso ciudadano habilitado y comunicado.	31-12-2026	

Dimensión	Soporte Electrónico
Subdimensión	Comunicaciones oficiales electrónicas
Nombre iniciativa	PTD-D1-06 Adopción de docdigital para comunicaciones oficiales interinstitucionales
Brecha	Las comunicaciones entre órganos del estado se realizan por canales informales (email, papel), sin la trazabilidad, registro y validez jurídica que exige la ley.
Objetivo específico	Utilizar la plataforma docdigital como el único medio para el envío y recepción de todas las comunicaciones oficiales con otros órganos de la administración del estado, asegurando la integridad, registro y formalidad de los actos administrativos conforme a la ley n° 19.880.
Indicador de procesos	Fórmula: (n° de hitos cumplidos / n° total de hitos planificados) * 100 descripción: mide el grado de avance en la ejecución de la iniciativa, comparando los hitos completados con el total de hitos definidos en el plan.



Indicador de resultados	Fórmula: (n° de comunicaciones oficiales enviadas por docdigital / n° total de comunicaciones oficiales enviadas) * 100 descripción: evalúa la adopción efectiva de la plataforma, midiendo el porcentaje del total de comunicaciones oficiales interinstitucionales que se gestionan a través de docdigital.
Área responsable	Oficina de partes
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	Esto se encuentra en un 100% por que la Institucion opera con DOCDIGITAL

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Inscribir al equipo clave en la capacitación obligatoria sobre la plataforma docdigital y revisar el material de apoyo disponible en wiki guías.	01-01-2026	01-01-2026
Designar formalmente al/los "administrador/a(s) principal(es)" de docdigital a través de la plataforma cerofilas para obtener acceso a la plataforma.	01-01-2026	01-01-2026
Realizar la configuración inicial de dependencias y usuarios de prueba en el ambiente demo de docdigital para familiarizarse con la herramienta.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Administrador/a principal designado y ambiente demo de docdigital habilitado y configurado para pruebas.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Elaborar y oficializar una normativa o política interna que establezca el uso obligatorio de docdigital para todas las comunicaciones oficiales con otros órganos del estado.	01-01-2026	31-12-2026
Desarrollar un plan de capacitación y comunicación interna dirigido a todos los funcionarios que gestionan comunicaciones oficiales.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Normativa interna de uso obligatorio de docdigital aprobada y plan de despliegue y capacitación finalizado.	31-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar todas las dependencias y cuentas de usuario en el ambiente de producción, una vez que la sgd informe la habilitación.	01-01-2026	01-01-2026
Ejecutar el plan de capacitación y comunicación interna para asegurar la correcta adopción y uso de la plataforma en toda la institución.	01-01-2026	01-01-2026
Enviar la primera comunicación oficial a otro órgano del estado utilizando la plataforma docdigital en su ambiente de producción.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Plataforma docdigital operando como el canal oficial de la institución, con los usuarios capacitados y la primera comunicación enviada.	01-01-2026	

Dimensión	Calidad web
Subdimensión	Accesibilidad web
Nombre iniciativa	PTD-D2.1-AW3 Iniciativa de calidad para sitio web: accesibilidad web
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión accesibilidad web de sitio web, con carencias para que todas las personas —especialmente con discapacidad— perciban, comprendan, naveguen, interactúen y contribuyan.

Objetivo específico	Asegurar que sitios y servicios digitales permitan a todas las personas —especialmente a personas con discapacidad— percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa accesibilidad web de sitios web completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión "accesibilidad web" en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de sitios web.
Área responsable	Comunicaciones
Costo aproximado	Costo Medio (Entre 1.001 y 5.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Implementar en el cms que el campo de texto alternativo sea obligatorio en nuevas cargas de contenidos visuales.	03-01-2028	29-12-2028
Incorporar subtítulos en todos los videos publicados en el sitio, asegurando tipografía legible, contraste adecuado y correcta sincronización.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Todo el contenido visual y audiovisual del sitio dispone de alternativas textuales o auditivas correctas, verificables y accesibles.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Corregir la navegación con teclado en todo el sitio para que siga un orden lógico, mantenga el contexto al recibir el foco, se recorra de forma fluida sin omitir información y permita retomar la navegación en el mismo punto tras una pausa.	01-01-2026	01-01-2026
Incorporar mecanismos que permitan saltar directamente al contenido principal al navegar con teclado.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: El sitio se puede recorrer completamente con teclado en un orden lógico y fluido, manteniendo el contexto y permitiendo retomar la navegación en el mismo punto tras una pausa.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir la estructura del código html usando etiquetas semánticas y roles accesibles que faciliten la interpretación por tecnologías de asistencia.	01-01-2026	01-01-2026
Revisar que los cambios y acciones del sitio sean predecibles, informando de manera clara cuando un enlace o acción modifique el contexto de navegación.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: El sitio usa una estructura semántica correcta que puede ser interpretada por tecnologías de asistencia.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Implementar botones para agrandar o reducir la fuente y asegurar que todo el texto pueda ampliarse hasta un 200% manteniendo legibilidad, diseño y funcionalidad.	05-01-2026	31-12-2026

Corregir los colores de texto, íconos e imágenes de texto para cumplir con un contraste mínimo de 4.5:1 respecto del fondo, e incorporar validaciones de contraste en el flujo de diseño y publicación.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Todos los textos e íconos del sitio son legibles al ampliarse hasta un 200% y cumplen con un contraste mínimo de 4.5:1 respecto del fondo.	31-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Ajustar los botones y enlaces para que utilicen llamados a la acción claros y descriptivos sobre la función que realizan.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Todos los botones y enlaces del sitio tienen llamados claros y descriptivos.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar el sitio para que al navegar con teclado el foco se muestre de manera visible y con contraste suficiente respecto al diseño.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: El foco de navegación con teclado es siempre visible y con contraste suficiente.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar el sitio para que los audios y videos no se reproduzcan automáticamente y, en caso de hacerlo, habilitar un control visible que permita pausar o detener su reproducción.	01-01-2026	01-01-2026

Corregir los videos, animaciones y efectos visuales que incluyan destellos superiores a tres por segundo, e incorporar controles preventivos en el proceso de diseño y publicación para evitar que se generen nuevamente.	05-01-2026	31-12-2026
Incorporar mecanismos que permitan pausar, detener u ocultar los contenidos en movimiento o de actualización automática, como carruseles o banners.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: El sitio asegura que todos los elementos multimedia y dinámicos son controlables por la persona usuaria y no presentan destellos superiores a tres por segundo.	31-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir todos los documentos descargables del sitio para que cumplan criterios de accesibilidad y puedan ser utilizados con tecnologías de asistencia, e implementar un procedimiento que asegure que los nuevos documentos se publiquen en formato accesible.	04-01-2027	31-12-2027
Hito: Todos los documentos descargables publicados en el sitio cumplen criterios de accesibilidad y pueden ser utilizados con tecnologías de asistencia.	31-12-2027	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Publicar en el sitio una página de accesibilidad que informe el nivel de conformidad alcanzado según las pautas wcag e indique las medidas implementadas para mejorar la accesibilidad, y actualizarla periódicamente para reflejar cambios o avances.	05-01-2026	30-01-2026



Hito: El sitio cuenta con una página de accesibilidad publicada que declara el nivel de conformidad alcanzado según wcag y describe las medidas aplicadas para mejorar la accesibilidad.	30-01-2026
--	------------

Dimensión	Calidad web
Subdimensión	Diseño e imagen institucional
Nombre iniciativa	PTD-D2.1-DI7 Iniciativa de calidad para sitio web: diseño e imagen institucional
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión diseño e imagen institucional de sitio web, con carencias para que los elementos visuales y gráficos comuniquen mensajes claros y refuercen la imagen institucional.
Objetivo específico	Asegurar que los elementos visuales y gráficos comuniquen mensajes claros y refuercen la imagen institucional.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa diseño e imagen institucional de sitios web completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión "diseño e imagen institucional" en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de sitios web.
Área responsable	Comunicaciones
Costo aproximado	Costo Medio (Entre 1.001 y 5.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Identificar claramente en el sitio su carácter de órgano de la administración del estado, mediante textos, símbolos o elementos visuales oficiales.	01-01-2026	01-01-2026



Ajustar el logo institucional para que sea legible y se ubique en un lugar destacado en todas las secciones del sitio.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: El sitio proyecta una imagen gubernamental clara y reconocible como órgano de la administración del estado, con un logo institucional destacado y elementos gráficos alineados a las directrices de diseño del gobierno.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir el formato de los textos con enlaces para que se diferencien claramente de los contenidos no interactivo.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Los enlaces del sitio son perceptibles y se diferencian claramente de los textos que no son enlaces.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir el diseño del sitio para mantener consistencia en colores, tipografías y estilos gráficos en todas sus secciones.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: El sitio mantiene una integridad estética con colores, tipografías y estilos gráficos consistentes en todas sus secciones	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término



Corregir las tipografías del sitio para que sean optimizadas para la lectura en pantalla, con un espaciado de al menos 1,5 veces del tamaño de la fuente y alto contraste, asegurando que se adapten correctamente a distintos dispositivos.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Las tipografías del sitio son legibles en pantalla, con espaciado adecuado, alto contraste y adaptación correcta a distintos dispositivos.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir los elementos del sitio que no usen los colores oficiales de gobierno e incorporar la paleta de colores en las plantillas y estilos del sitio para asegurar consistencia visual. en el caso de organismos del gobierno central, se recomienda utilizar como referencia la paleta del ui kit de gobierno digital: https://www.figma.com/community/file/1489363238516545637/ui-kit-community-v3-0-0 .	03-01-2028	29-12-2028
Hito: El sitio utiliza los colores oficiales de gobierno y mantiene una consistencia visual en todas sus secciones.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir las imágenes mal recortadas o pixeladas e incorporar controles que aseguren encuadre y resolución adecuados en futuras cargas.	01-01-2027	31-12-2027
Hito: El sitio muestra imágenes con encuadre y resolución adecuados, incluye títulos o pies de foto apropiados y utiliza fotografías reales vinculadas a la institución.	31-12-2027	

Cronograma de actividades e hitos

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Convertir a texto seleccionable los botones, infografías y otros elementos que presenten información dentro de imágenes.	04-01-2027	31-12-2027
Hito: El sitio presenta la información en botones, infografías y otros elementos gráficos como texto seleccionable.	31-12-2027	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Organizar los elementos de la interfaz, como menú principal, pie de página y buscador, para que se identifiquen claramente a primera vista.	01-01-2026	01-01-2026
Eliminar el ruido visual y aplicar un diseño armonioso, limpio y minimalista que use solo los componentes necesarios y espacios en blanco para centrar la atención en el contenido principal.	01-01-2026	31-12-2026
Hito: El sitio muestra una interfaz limpia, armoniosa y minimalista, sin ruido visual y con espacios en blanco que permiten centrar la atención en el contenido principal.	31-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir la iconografía del sitio para que sea clara, precisa y represente acciones comprensibles de forma inmediata, e incorporar este criterio en las pautas de diseño para nuevas implementaciones.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: La iconografía del sitio es clara, precisa y facilita la comprensión de las acciones en la interfaz.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Ajustar el diseño y la distribución de los elementos del sitio para que sigan un orden familiar para las personas usuarias, consistente con convenciones comunes de otros sitios web.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: El diseño del sitio resulta familiar y cercano, facilitando la navegación sin necesidad de aprendizaje previo.	01-01-2026	

Dimensión	Calidad web
Subdimensión	Inclusión
Nombre iniciativa	PTD-D2.1-IN14 Iniciativa de calidad para sitio web: inclusión
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión inclusión de sitio web, con carencias en un enfoque inclusivo en contenidos, interfaces y procesos, sin discriminación por características, habilidades u origen.
Objetivo específico	Garantizar un enfoque inclusivo en contenidos, interfaces y procesos, sin discriminación por características, habilidades u origen.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa inclusión de sitios web completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión "inclusión" en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de sitios web.
Área responsable	Comunicaciones
Costo aproximado	Costo Medio (Entre 1.001 y 5.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	

Cronograma de actividades e hitos



Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
HITO NO APLICA POR QUE NO HAY MENU DESPLEGABLES	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Los menús desplegables del sitio funcionan correctamente.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Incorporar interpretación en lengua de señas chilena en los videos publicados en el sitio, asegurando que se presenten en un formato visible y entendible, e incluir este criterio en la producción de nuevos contenidos audiovisuales.	03-01-2028	29-12-2028
Hito: Los contenidos audiovisuales del sitio cuentan con interpretación en lengua de señas chilena en un formato visible y entendible.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir el diseño del sitio para que utilice contrastes y combinaciones de color aptos para personas con distintos tipos de daltonismo.	05-01-2026	31-12-2026
Hito: El diseño del sitio utiliza contrastes y combinaciones de color aptos para personas con distintos tipos de daltonismo.	31-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Incorporar en el sitio al menos un texto redactado con la técnica de lectura fácil, siguiendo las orientaciones de plena inclusión (https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/recurso/lectura-facil/).	01-01-2026	31-12-2026
Hito: El sitio presenta al menos un texto redactado con la técnica de lectura fácil.	31-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar el sitio para que las personas usuarias puedan activar un modo de escala de grises o alto contraste.	04-01-2027	24-12-2027
Hito: El sitio ofrece opciones de visualización en escala de grises y alto contraste	24-12-2027	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Incorporar en el sitio una opción de lector de texto que facilite la comprensión de los contenidos.	01-01-2027	31-12-2027
Hito: El sitio dispone de un lector de texto incorporado.	31-12-2027	

Dimensión	Calidad web
Subdimensión	Usabilidad
Nombre iniciativa	PTD-D2.2-US1 Iniciativa de calidad para servicio digital: usabilidad
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión usabilidad de servicio digital, con carencias para lograr objetivos con eficacia, eficiencia y satisfacción en el contexto de uso.

Objetivo específico	Asegurar que los servicios digitales permitan lograr objetivos con eficacia, eficiencia y satisfacción.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa usabilidad de servicios digitales transaccionales completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión usabilidad en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de servicios digitales transaccionales.
Área responsable	Atención de usuarios - clientes
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Ajustar el sitio para mantener una organización y estructura consistentes en todas sus páginas, como la posición de menús y pasos de trámites.	02-03-2026	29-12-2028
Sustituir íconos poco claros por íconos reconocibles internacionalmente (ej. lupa para búsqueda, "x" para cerrar), asegurando su comprensión sin necesidad de texto adicional.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: El servicio digital mantiene consistencia en menús, pasos e íconos en todas sus páginas y utiliza convenciones gráficas comprensibles.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Implementar en sitios del gobierno central los componentes del ui kit de gobierno digital (https://www.figma.com/community/file/1489363238516545637) para mantener consistencia visual y de interacción.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: El sitio, en el caso de gobierno central, aplica componentes del ui kit de gobierno digital.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Diseñar los llamados a la acción y botones del sitio para que estén claramente destacados y se identifiquen fácilmente por su forma o color.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: Los llamados a la acción y botones del sitio se destacan visualmente y se identifican con facilidad.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Redactar mensajes de error en lenguaje claro que identifiquen el problema, ofrezcan soluciones específicas y efectivas para resolverlo, y entreguen información comprensible en caso de errores técnicos inesperados.	02-03-2026	29-12-2028
Diseñar mensajes de error que permitan al usuario continuar, retroceder o abandonar procesos sin bloqueos en la navegación.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: El sitio presenta mensajes de error claros, con soluciones efectivas, información comprensible en errores técnicos y opciones de navegación sin bloqueos.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término



Configurar ventanas modales y emergentes para que no interrumpan la navegación, se cierren fácilmente y no reaparezcan durante la sesión.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: El servicio digital permite navegar sin interrupciones por modales o emergentes, los cuales se cierran fácilmente y no reaparecen durante la sesión.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Organizar el servicio digital para que la información se presente en un orden lógico y con zonas claramente delimitadas.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: El servicio digital presenta la información en un orden lógico y con zonas claramente delimitadas.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar las páginas del sitio para que permitan avanzar o retroceder sin bloqueos, ofreciendo opciones claras para continuar o finalizar.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: Las páginas del sitio permiten avanzar o retroceder sin bloqueos y con opciones claras para continuar o finalizar.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar el sitio para que muestre un ícono personalizado (favicon) en la pestaña del navegador.	02-03-2026	29-12-2028

Hito: El sitio muestra un ícono personalizado en la pestaña del navegador.	29-12-2028
--	------------

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Incorporar ayudas en contexto (como definiciones, íconos o indicaciones breves) junto a los contenidos para facilitar la comprensión sin memorizar instrucciones extensas.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: El sitio cuenta con ayudas en contexto claras y visibles, como definiciones, íconos de apoyo o indicaciones breves junto a los contenidos	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Implementar buscadores, filtros y opciones de ordenamiento en resultados y tablas de datos, asegurando su correcto funcionamiento.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: El servicio digital ofrece filtros y ordenamiento en resultados/tablas y, cuando existe autenticación, permite destacar o anclar interacciones frecuentes.	29-12-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar los servicios autenticados del sitio para que ofrezcan a la persona usuaria la opción de destacar o anclar sus interacciones más frecuentes.	02-03-2026	29-12-2028
Hito: En el caso de ser un servicio autenticado permite a la persona usuaria destacar o anclar sus interacciones más frecuentes.	29-12-2028	

Dimensión	Calidad web
-----------	-------------

Subdimensión	Seguridad
Nombre iniciativa	PTD-D2.2-SE7 Iniciativa de calidad para servicio digital: seguridad
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión seguridad de servicio digital, con carencias en el cumplimiento de estándares y directrices que protegen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.
Objetivo específico	Asegurar el cumplimiento de estándares y directrices de seguridad en el desarrollo y operación, protegiendo la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional y personal.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa seguridad de servicios digitales transaccionales completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión seguridad en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de servicios digitales transaccionales.
Área responsable	Atención de usuarios - clientes
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar el sitio para que utilice protocolo https en todas sus páginas, asegurando que el certificado ssl/tls esté vigente y válido.	01-01-2026	01-01-2026
Configurar el servidor para redirigir automáticamente todo acceso con protocolo http hacia la versión https correspondiente.	01-01-2026	01-01-2026



Hito: El sitio utiliza https con un certificado ssl/tls válido y vigente, y redirige automáticamente todo acceso desde http hacia la versión segura https.	01-01-2026
--	------------

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar la cabecera x-frame-options con los valores deny o sameorigin para bloquear el enmascarado del sitio dentro de páginas externas.	02-03-2026	31-12-2027
Configurar la cabecera x-content-type-options con el valor nosniff para prevenir ataques mime.	02-03-2026	31-12-2027
Implementar la cabecera referrer-policy con el valor strict-origin para limitar la información de referencia enviada por el sitio.	02-03-2026	31-12-2027
Hito: El sitio cuenta con cabeceras de seguridad configuradas para bloquear enmascarado, prevenir ataques mime y limitar la información de referencia.	31-12-2027	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Publicar en el sitio una política de privacidad redactada en lenguaje claro que describa cómo se recopila, utiliza, protege y comparte la información de las personas usuarias, asegurando que el enlace esté disponible en el pie de todas las páginas del sitio y que la política se mantenga actualizada.	02-03-2026	31-12-2027
Hito: El sitio cuenta con una política de privacidad clara, actualizada y accesible desde todas sus páginas.	31-12-2027	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Publicar en el servicio digital información clara y comprensible sobre el tipo de cookies utilizadas, sus finalidades y las opciones de control disponibles.	02-03-2026	31-12-2027
Hito: El servicio digital informa de manera clara el tipo de cookies que utiliza, sus finalidades y las opciones de control disponibles	31-12-2027	

Dimensión	Calidad web	
Subdimensión	Enfoque de género	
Nombre iniciativa	PTD-D2.2-EG17 Iniciativa de calidad para servicio digital: enfoque de género	
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión enfoque de género de servicio digital, con carencias en la aplicación del enfoque, uso de lenguaje inclusivo y representación equilibrada, necesarias para prevenir sesgos y discriminación.	
Objetivo específico	Garantizar que los servicios digitales apliquen enfoque de género en su información y materiales, usando lenguaje inclusivo y representación equilibrada, previniendo sesgos y discriminación.	
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa enfoque de género de servicios digitales transaccionales completados	
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión enfoque de género en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de servicios digitales transaccionales.	
Área responsable	Atención de usuarios - clientes	
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)	
Código de Evaltic (opcional)		
Observaciones (opcional)		

Cronograma de actividades e hitos

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Adaptar los textos y contenidos del sitio para asegurar el uso de un lenguaje inclusivo, respetuoso y libre de estereotipos o expresiones discriminatorias, e incorporar este criterio en las pautas editoriales institucionales para nuevas publicaciones.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: El sitio utiliza un lenguaje inclusivo, respetuoso y libre de estereotipos o expresiones discriminatorias en todos sus contenidos.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Corregir las imágenes, videos y audios del sitio para asegurar que estén libres de sexismo, estereotipos y discriminación, e incorporar este criterio en la gestión de contenidos audiovisuales institucionales	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Las imágenes, videos y audios del sitio son inclusivos, respetuosos y libres de estereotipos de género.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Ajustar los contenidos, imágenes, videos y audios del sitio para que reflejen proporcionalidad entre géneros, e incorporar este criterio en la planificación y gestión de publicaciones institucionales.	01-01-2026	01-01-2026
Hito: Los contenidos, imágenes, videos y audios del sitio reflejan una representatividad proporcional entre géneros.	01-01-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Ajustar los formularios del sitio para que incluyan, además de “femenino” y “masculino”, al menos la opción “otro” u otra alternativa respetuosa que reconozca la diversidad de género, e incorporar este criterio en el diseño de futuros formularios.	02-03-2026	31-12-2026
Hito: Los formularios del sitio incluyen opciones de género diversas y redactadas de forma respetuosa	31-12-2026	

Dimensión	Gestión de Datos	
Subdimensión	Visión estratégica	
Nombre iniciativa	PTD-D3-VE-01 Establecimiento de fundamentos para la gobernanza de datos	
Brecha	La gestión de datos es reactiva, sin compromiso directivo ni alineación con los objetivos institucionales. no existen recursos asignados, capacidades definidas ni un plan para medir el valor de los datos.	
Objetivo específico	Lograr un nivel de madurez "básico", generando el compromiso directivo inicial, alineando la gestión de datos con la estrategia institucional y asignando los recursos y capacidades mínimas para iniciar una gobernanza formal de datos.	
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos cumplidos respecto al total de hitos planificados en la iniciativa.	
Indicador de resultados	Nivel de madurez alcanzado en la subdimensión "visión estratégica" al finalizar la iniciativa, medido con el instrumento oficial del mgde.	
Área responsable	Otro	
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)	
Código de Evaltic (opcional)		
Observaciones (opcional)		

Cronograma de actividades e hitos

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Realizar talleres con el equipo directivo para exponer los beneficios de la gestión de datos y su aporte al valor público.	05-01-2026	30-12-2026
Elaborar una propuesta formal para incluir la gestión de datos como un objetivo en la planificación estratégica de la institución.	05-01-2026	30-06-2026
Definir y documentar un conjunto inicial de métricas para medir el éxito de la implementación de la estrategia de datos.	01-07-2026	30-12-2026
Hito: Compromiso directivo formalizado, con la gestión de datos incluida en los objetivos estratégicos y un plan de gestión del cambio aprobado.	30-12-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Identificar y designar a las personas clave que recibirán capacitación inicial en gestión de datos y en el mgde.	04-01-2027	30-06-2027
Estimar y solicitar la asignación presupuestaria o de recursos internos necesaria para ejecutar la hoja de ruta hacia el nivel básico.	05-01-2026	30-12-2026
Elaborar un plan de gestión del cambio inicial, utilizando la guía base del MGDE, para comunicar la importancia de la gobernanza de datos.	01-07-2027	30-12-2027
Hito: Recursos y presupuesto inicial asignados, y equipo clave capacitado en los fundamentos del mgde y la normativa vigente.	30-12-2027	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término

Identificar y establecer una primera alianza de colaboración con otro órgano del estado para un intercambio de datos de interés mutuo.	03-01-2028	30-06-2028
Hito: Primera alianza de colaboración en datos establecida y métricas de seguimiento de la estrategia definidas y aprobadas.	30-06-2028	

Dimensión	Gestión de Datos
Subdimensión	Gobernanza
Nombre iniciativa	PTD-D3-GO-01 Establecimiento del marco inicial de gobernanza de datos
Brecha	No existe una estructura formal para la gobernanza de datos. las responsabilidades no están asignadas y no hay políticas, planes ni herramientas para gestionar los datos, sus riesgos o su uso ético.
Objetivo específico	Lograr un nivel de madurez "básico", estableciendo una política de gobernanza, asignando un rol responsable, creando un plan de implementación inicial y definiendo los lineamientos básicos para la gestión de riesgos y el uso ético de los datos.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos cumplidos respecto al total de hitos planificados en la iniciativa.
Indicador de resultados	Nivel de madurez alcanzado en la subdimensión "gobernanza" al finalizar la iniciativa, medido con el instrumento oficial del mgde.
Área responsable	Áreas asociadas al mandato institucional
Costo aproximado	Costo Medio (Entre 1.001 y 5.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	

Cronograma de actividades e hitos

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Adoptar o desarrollar una política de gobernanza de datos que cubra el ciclo de vida de los datos, utilizando la plantilla base del mgde.	05-01-2026	30-06-2026
Asignar formalmente el rol y las responsabilidades de gobierno de datos a un equipo o persona, en un esquema de dedicación compartida.	04-05-2026	30-06-2026
Generar un plan de implementación de la gobernanza de datos utilizando la guía de implementación base del mgde.	01-07-2026	31-08-2026
Redactar y oficializar las políticas y directivas iniciales para promover el uso ético de los datos en la institución.	05-01-2026	30-04-2026
Política de gobernanza adoptada, rol responsable asignado y plan de implementación inicial elaborado y aprobado.	03-08-2026	30-09-2026
Hito: Política de gobernanza adoptada, rol responsable asignado y plan de implementación inicial elaborado y aprobado.	30-09-2026	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Definir el uso de herramientas ofimáticas (planillas, documentos) como el soporte inicial para las actividades de gobernanza.	05-01-2026	30-06-2026
Realizar capacitaciones básicas (seminarios, presentaciones) sobre la importancia de la gobernanza de datos para toda la institución.	01-06-2026	30-11-2028
Set de herramientas básicas definido y programa de capacitación inicial sobre gobernanza de datos ejecutado.	01-07-2026	31-07-2026
Hito: Set de herramientas básicas definido y programa de capacitación inicial sobre gobernanza de datos ejecutado.	30-11-2028	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Realizar un levantamiento inicial para identificar los principales riesgos asociados a la gestión de datos.	03-01-2028	30-06-2028
Elaborar un plan para la gestión de los riesgos identificados.	03-07-2028	29-12-2028
Riesgos de datos identificados, con un plan de gestión aprobado y políticas de uso ético de datos definidas.	01-09-2028	29-12-2028
Hito: Riesgos de datos identificados, con un plan de gestión aprobado y políticas de uso ético de datos definidas.	29-12-2028	

Dimensión	Gestión de Datos
Subdimensión	Seguridad y ciberseguridad de datos
Nombre iniciativa	PTD-D3-SC-02 Implementación del sistema de gestión de seguridad y drp
Brecha	Existen políticas de seguridad, pero no están articuladas bajo un sistema de gestión (sgsi). las políticas de ciberseguridad no se validan y no existe un plan de recuperación ante desastres (drp) formal.
Objetivo específico	Lograr un nivel de madurez "medio", instalando un sistema de gestión de seguridad de la información (sgsi), validando internamente las políticas de ciberseguridad y formalizando un plan de recuperación ante desastres (drp).
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos cumplidos respecto al total de hitos planificados en la iniciativa.
Indicador de resultados	Nivel de madurez alcanzado en la subdimensión "seguridad y ciberseguridad de datos" al finalizar la iniciativa, medido con el instrumento oficial del mgde.
Área responsable	Tecnología

Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)
Código de Evaltic (opcional)	
Observaciones (opcional)	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Instalar y documentar un sistema de gestión de seguridad de la información (sgsi) que articule las políticas y procedimientos de seguridad.	27-01-2026	28-12-2026
Establecer un proceso de validación interna y regular de las políticas y procedimientos de ciberseguridad.	27-01-2027	27-12-2027
Hito: Sistema de gestión de seguridad de la información (sgsi) instalado y proceso de validación interna de ciberseguridad en operación.	27-12-2027	

Cronograma de actividades e hitos		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Formalizar las funciones y responsabilidades del encargado de protección de datos personales en el marco del sgsi.	27-01-2027	27-12-2027
Elaborar, probar y oficializar un plan de recuperación ante desastres (drp).	27-01-2028	27-12-2028
Difundir el plan de recuperación ante desastres (drp) a los equipos y áreas clave de la institución.	27-01-2028	27-12-2028
Hito: Plan de recuperación ante desastres (drp) formalizado, probado y difundido en la institución.	27-12-2028	