ACTUALÍCESE PROGRAMACIÓN DEL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 2026-2028 DEL GOBIERNO DE SANTIAGO

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 2656

SANTIAGO, 27-10-2026

VISTOS:

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 13 de diciembre de 2024; lo dispuesto en las letras h) y ñ) de artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley Nº 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley Nº 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones; la Ley Nº18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo dispuesto en el D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; lo dispuesto en la Ley N° 19.880, que establece las Bases Generales de los Procedimientos Administrativos; el Decreto Exento N° 320 de 2025 que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2026 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6º Ley 19.553; la Resolución Exenta Nº 493 de fecha 02/04/2026 que actualiza el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital; la Resolución Nº 36 de 2024 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, la transformación digital implica instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión del sector público, para mejorar la calidad de los servicios entregados, a las personas naturales y jurídicas, por el Estado.

2. Que, la transformación digital en el Estado debe seguir enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas.

3. Que, se requiere permanentemente la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios del Estado.

4. Que, los principios de Gobierno Digital están orientados a que las organizaciones utilicen las tecnologías digitales, datos e innovación para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar los procedimientos, reimaginar los servicios públicos, colocando al usuario y sus necesidades en el centro del diseño y entrega de políticas públicas y servicios.

5. Que, los estándares de Gobierno Digital en la gestión de las organizaciones se deben basar en la Ley N°21.180 y sus normas técnicas de autentificación, interoperabilidad, calidad y funcionamiento de las plataformas, documentos y expedientes electrónicos, notificaciones y seguridad de la información y ciberseguridad.

6. Que, el Plan de Transformación Digital se establece con el fin de mejorar la experiencia usuaria, la interoperabilidad, la calidad web, en los procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, el soporte electrónico y gestión de datos.

7. Que, la Red de Expertos Gobierno Digital informó ajustes en la programación de determinadas actividades del Plan de Transformación Digital, asegurando el correcto cumplimiento de las iniciativas planificadas, que se requieren formalizar.

RESUELVO:

1. ACTUALÍCESE PROGRAMACIÓN DEL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 2026-2028 DEL GOBIERNO DE SANTIAGO, en los términos referidos y que son parte constitutiva de la presente Resolución Exenta, la que entrará en vigencia a partir de la fecha de su total tramitación.

PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 2026-2028

a) Objetivo general del plan de transformación digital

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).

Dimensión Soporte Electrónico:

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada
1. Autentificación digital	10%	Sí
2. Notificaciones electrónicas	100%	Sí
3. Ingreso de solicitudes electrónicas	100%	Sí
4. Expediente electrónico	50%	Sí
5. Comunicaciones oficiales electrónicas	100%	Sí

Dimensión Calidad web del sitio web:

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada
1. Contenido y lenguaje claro	88%	
2. Usabilidad	72%	
3. Accesibilidad web	49%	Sí
4. Arquitectura de información	73%	
5. Búsqueda y encontrabilidad	68%	
6. Responsividad móvil	100%	
7. Diseño e imagen institucional	82%	
8. Seguridad	55%	
9. Tecnología	58%	Sí
10. Atención a la ciudadanía	52%	
11. Audiovisualidad	85%	
12. Enfoque de género	53%	
13. Imparcialidad e igualdad de trato	94%	
14. Inclusión	60%	
15. Promoción	83%	
16. Transparencia y apertura	77%	
17. Prevención de errores	100%	
18. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	100%	
19. Interacción y retroalimentación	33%	Sí
20. Rapidez de respuesta	67%	

Dimensión Calidad web del servicio digital:

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada
1. Usabilidad	92%	
2. Prevención de errores	88%	
3. Accesibilidad web	89%	
4. Interoperabilidad	0%	Sí
5. Contenido y lenguaje claro	80%	
6. Responsividad móvil	100%	
7. Seguridad	60%	
8. Resolutividad	97%	
9. Facilidad de acceso e independencia tecnológica	83%	
10. Arquitectura de información	85%	
11. Atención a la ciudadanía	100%	
12. Diseño e imagen institucional	93%	
13. Tecnología	58%	
14. Interacción y retroalimentación	70%	
15. Rapidez de respuesta	67%	
16. Audiovisualidad	73%	
17. Enfoque de género	100%	
18. Imparcialidad e igualdad de trato	10%	Sí
19. Inclusión	60%	
20. Promoción	48%	Sí

Dimensión Gestión de Datos:

Subdimensión	Resultado	Brecha priorizada
1. Visión estratégica	67%	
2. Gobernanza	14%	Sí
3. Arquitectura, diseño y documentación	22%	
4. Almacenamiento y operación	33%	
5. Seguridad y ciberseguridad de datos	50%	
6. Integración e interoperabilidad	17%	Sí
7. Documentos y contenidos	17%	Sí
8. Datos maestros y de referencia	11%	
9. Analítica e inteligencia de negocios	22%	
10. Calidad de datos	0%	
11. Datos abiertos	19%	
12. Aspectos legales y normativos	17%	

c) Iniciativas de transformación digital

Este plan de transformación digital se encuentra compuesto de un total de 14 de iniciativas, detalladas en las páginas a continuación.

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.

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° 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 la iniciativa.
Indicador de resultados	Fórmula: (n° de procedimientos con autenticación oficial / n° 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 Base (Hasta 1.000 UTM)

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.	01-01-2026	31-03-2026
Formalizar la asignación del equipo interno	01-01-2026	31-03-2026
Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la integración o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	31-03-2026	
Completar y enviar la “solicitud de credenciales de integración a ClaveÚnica” a través de la plataforma Cerofilas, designando los contactos correspondientes.	01-01-2026	31-03-2026
Hito: Obtener y resguardar las credenciales de integración para el ambiente de pruebas de ClaveÚnica.	31-03-2026	
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	31-07-2026
Hito: Lograr la certificación de la integración y recibir las credenciales habilitadas para el ambiente de producción.	31-07-2026	
Planificar y ejecutar el despliegue de la integración en el ambiente productivo del procedimiento administrativo.	03-08-2026	30-10-2026
Hito: Procedimiento administrativo operando en producción con ClaveÚnica y comunicado oficialmente a las personas usuarias.	30-10-2026	

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° 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 que emiten notificaciones por la plataforma oficial / n° 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)

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.	01-04-2026	29-05-2026
Formalizar la asignación del equipo interno	25-05-2026	03-07-2026
Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la integración vía api o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	03-07-2026	
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.	13-07-2026	31-08-2026
Solicitar la habilitación en Cerofilas o equivalente para acceder al ambiente de demostración de la plataforma.	07-09-2026	30-10-2026
Hito: Equipo institucional designado y habilitado en el ambiente de demostración de la plataforma de notificaciones.	30-10-2026	
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.	02-11-2026	18-12-2026
Preparar el despliegue en el ambiente de producción una vez obtenida la habilitación por parte de la SGD.	04-01-2027	02-04-2027
Hito: Plataforma de notificaciones integrada y enviando las notificaciones oficiales en producción para los procedimientos priorizados.	02-04-2027	

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)

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.	10-08-2026	02-10-2026
Hito: Adjudicar el servicio de desarrollo para la implementación del ingreso electrónico o formalizar la asignación del equipo interno y los recursos necesarios.	02-10-2026	
Rediseñar los formularios y el flujo de ingreso de solicitudes aplicando principios de usabilidad, lenguaje claro y simplificación, en colaboración con equipos de negocio.	05-10-2026	27-11-2026
Realizar pruebas funcionales internas y de experiencia de usuario (ux) para validar la correcta operación y facilidad de uso de la solución desarrollada.	07-12-2026	29-01-2027
Hito: Plataforma o formularios electrónicos desarrollados, probados y validados técnicamente en un ambiente de pruebas.	29-01-2027	
Desplegar la solución en el ambiente de producción, dejándola disponible para el acceso y uso de la ciudadanía.	01-02-2027	27-08-2027
Hito: Procedimiento administrativos priorizados operando con ingreso de solicitudes 100%	27-08-2027	

electrónico y actualizado oficialmente en el CPAT.	

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)

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.	01-03-2027	31-05-2027
Hito: Alternativa de solución seleccionada y con financiamiento o recursos internos comprometidos formalmente.	31-05-2027	
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.	01-06-2027	30-07-2027
Configurar o parametrizar la plataforma de gestión documental según la normativa interna y los requisitos definidos, en un ambiente de pruebas.	02-08-2027	30-11-2027
Hito: Plataforma de gestión de expedientes adquirida e implementada en ambiente de pruebas, con la normativa interna aprobada.	30-11-2027	
Implementar el portal o mecanismo de consulta	01-12-2027	28-04-2028

seguro que permita a las personas interesadas acceder al expediente de sus procedimientos, previa autenticación.		
Realizar un piloto con un procedimiento administrativo completo para validar la correcta operación de la plataforma y el portal de acceso ciudadano.	01-05-2028	31-07-2028
Desplegar la solución en el ambiente de producción y ejecutar un plan de capacitación y gestión del cambio para todos los funcionarios involucrados.	01-08-2028	30-11-2028
Hito: Procedimientos administrativos priorizados operando con expediente 100% electrónico y con su portal de acceso ciudadano habilitado y comunicado.	30-11-2028	

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	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

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	31-03-2026
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	31-03-2026
Realizar la configuración inicial de dependencias y usuarios de prueba en el ambiente demo de	01-01-2026	31-03-2026

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
DocDigital para familiarizarse con la herramienta.		
Hito: Administrador/a principal designado y ambiente demo de DocDigital habilitado y configurado para pruebas.	31-03-2026	
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.	01-05-2026	30-06-2026
Solicitud de conexión sistema de Gestión Documental Interno a DocDigital	04-05-2026	31-07-2026
Pruebas de conexión y período de marcha blanca	03-08-2026	31-10-2026
Hito: Normativa interna de uso obligatorio de DocDigital aprobada y plan de despliegue y capacitación finalizado.	31-10-2026	
Enviar la primera comunicación oficial a otro órgano del estado utilizando la plataforma DocDigital en su ambiente de producción.	02-11-2026	27-11-2026
Hito: Plataforma DocDigital operando como el canal oficial de la institución, con los usuarios capacitados y la primera comunicación enviada.	27-11-2026	

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.gobiernosantiago.cl/ en base a un conjunto de estándares de calidad promovidos por Gobierno Digital, organizados en dimensiones e indicadores.

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	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

Actividades	**Fecha de inicio**	**Fecha de término**
Corregir e incorporar textos alternativos en todos los elementos visuales del sitio, asegurando que describan con claridad y suficiente detalle su función o contenido.	02-03-2026	31-07-2026
Implementar en el cms que el campo de texto alternativo sea obligatorio en nuevas cargas de contenidos visuales.	02-03-2026	31-07-2026
Incorporar subtítulos en todos los videos publicados en el sitio, asegurando tipografía legible, contraste adecuado y correcta sincronización.	02-03-2026	31-07-2026
Incorporar texto alternativo y audiodescripciones en todos los videos y audios publicados en el sitio, asegurando tipografía legible, contraste adecuado y correcta sincronización.	02-03-2026	31-07-2026
Hito: Todo el contenido visual y audiovisual del sitio dispone de alternativas textuales o auditivas correctas, verificables y accesibles.	31-07-2026	
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.	02-03-2026	31-07-2026
Incorporar mecanismos que permitan saltar directamente al contenido principal al navegar con teclado.	02-03-2026	31-07-2026
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.	31-07-2026	
Corregir la estructura del código html usando etiquetas semánticas y roles accesibles que faciliten la interpretación por tecnologías de asistencia.	03-08-2026	30-11-2026
Revisar que los cambios y acciones del sitio sean predecibles, informando de manera clara cuando un enlace o acción modifique el contexto de navegación.	03-08-2026	30-11-2026
Hito: El sitio usa una estructura semántica correcta que puede ser interpretada por tecnologías de asistencia.	30-11-2026	
Implementar botones para agrandar o reducir la fuente y asegurar que todo el texto pueda ampliarse hasta un 200% manteniendo legibilidad, diseño y	02-03-2026	31-07-2026

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
funcionalidad.		
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.	02-03-2026	31-07-2026
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.	31-07-2026	
Ajustar los botones y enlaces para que utilicen llamados a la acción claros y descriptivos sobre la función que realizan.	02-03-2026	31-07-2026
Hito: Todos los botones y enlaces del sitio tienen llamados claros y descriptivos.	31-07-2026	
Configurar el sitio para que al navegar con teclado el foco se muestre de manera visible y con contraste suficiente respecto al diseño.	03-08-2026	30-11-2026
Hito: El foco de navegación con teclado es siempre visible y con contraste suficiente.	30-11-2026	
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.	02-03-2026	31-07-2026
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.	03-08-2026	30-11-2026
Incorporar mecanismos que permitan pausar, detener u ocultar los contenidos en movimiento o de actualización automática, como carruseles o banners.	03-08-2026	30-11-2026
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.	30-11-2026	
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.	03-08-2026	30-11-2026
Hito: Todos los documentos descargables publicados en el sitio cumplen criterios de accesibilidad y pueden ser utilizados con tecnologías de asistencia.	30-11-2026	

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.	03-08-2026	30-11-2026
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.	30-11-2026	

Dimensión	**Calidad web**
Subdimensión	**Tecnología**
Nombre iniciativa	PTD-D2.1-TE9 | Iniciativa de calidad para sitio web: tecnología
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión tecnología de sitio web, con carencias en la priorización de tecnologías que aseguren calidad, estabilidad y sostenibilidad.
Objetivo específico	Priorizar tecnologías que aseguren la calidad, estabilidad y sostenibilidad.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa tecnología de sitios web completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión "tecnología" en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de sitios web.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Implementar un monitoreo de disponibilidad del sitio y establecer acciones de contingencia que aseguren su funcionamiento continuo.	03-08-2026	30-11-2026
Garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los multicanales digitales existentes, como asistentes virtuales o chats, mediante controles y mantenimientos regulares.	03-08-2026	30-11-2026
Configurar y mantener las funcionalidades del sitio (formularios y otros servicios en línea) para que operen de forma continua 24/7, aplicando medidas de respaldo y recuperación que aseguren su disponibilidad ante fallas técnicas.	03-08-2026	30-11-2026
Hito: El sitio web, sus servicios en línea y sus multicanales digitales, en caso de poseer, se mantienen disponibles y operativos de forma continua.	30-11-2026	
Configurar el sitio web para declarar explícitamente	02-03-2026	31-07-2026

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
el juego de caracteres en formato utf-8 dentro del código fuente.		
Incorporar el atributo lang en la etiqueta HTML para especificar el idioma principal del sitio web.	02-03-2026	31-07-2026
Revisar y ajustar el código fuente del sitio para asegurar que cuente con la identificación html5 en la primera línea.	02-03-2026	31-07-2026
Hito: El código fuente del sitio web declara el juego de caracteres en utf-8, especifica el idioma principal mediante el atributo lang y utiliza html5 como lenguaje de marcado en toda su estructura.	31-07-2026	
Configurar el sitio web con hojas de estilo en cascada (css) que separen contenido, estructura y diseño, asegurando que al deshabilitar los estilos el sitio se mantenga comprensible y navegable.	03-08-2026	30-11-2026
Hito: El sitio web se presenta de manera comprensible y estructurada al deshabilitar las hojas de estilo.	30-11-2026	
Validar y corregir el código html en el validador de la w3c hasta que no presente errores.	02-03-2026	31-07-2026
Validar y corregir el código css en el validador de la w3c hasta que no presente errores.	02-03-2026	31-07-2026
Hito: El código html y css del sitio web se encuentra validado sin errores mediante el validador de la w3c	31-07-2026	
Corregir los enlaces del sitio web para asegurar que ninguno presente errores, redirecciones indebidas o esté roto, e incorporar un control periódico de validación de enlaces en la gestión del sitio.	02-03-2026	31-07-2026
Configurar el dominio del sitio para que funcione con y sin el prefijo ‘www’, asegurando que ambas direcciones conduzcan al mismo contenido.	02-03-2026	31-07-2026
Hito: Todos los enlaces del sitio funcionan correctamente y la url es accesible con y sin el prefijo www, redirigiendo al mismo contenido oficial.	31-07-2026	
Actualizar el dominio del sitio para que utilice .gob.cl en el caso de organismos del gobierno central, asegurando que esté registrado oficialmente.	05-04-2027	30-06-2027
Configurar los dominios alternativos para que redirijan automáticamente al sitio oficial con dominio .gob.cl.	05-04-2027	30-06-2027
Hito: El sitio web utiliza un dominio .gob.cl registrado oficialmente y todos los dominios alternativos redirigen al dominio principal .gob.cl.	30-06-2027	

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Optimizar la portada del sitio aplicando mejoras de rendimiento hasta alcanzar un resultado superior a 60 en la evaluación de Google pagespeed insights para escritorio y móviles.	02-03-2026	31-07-2026
Hito: La portada del sitio web obtiene un puntaje superior a 60 en el parámetro de rendimiento de pagespeed insights tanto en la versión de escritorio como en la versión móvil.	31-07-2026	
Configurar el sitio web para que sus páginas cuenten con una versión de impresión optimizada, eliminando elementos que dificulten la lectura.	02-03-2026	31-07-2026
Ajustar los certificados y documentos descargables para que puedan imprimirse sin alteraciones significativas en su apariencia, asegurando su legibilidad en formato físico.	02-03-2026	31-07-2026
Hito: Los contenidos y documentos del sitio web cuentan con versiones de impresión optimizadas, legibles y sin alteraciones significativas en su apariencia.	31-07-2026	
Corregir el código Javascript del sitio web para asegurar que esté libre de errores en la consola del navegador, e implementar controles de validación en el ciclo de desarrollo y mantenimiento para prevenir nuevas incidencias.	02-03-2026	30-06-2027
Hito: El código Javascript del sitio web se ejecuta sin errores en la consola del navegador.	30-06-2027	

Dimensión	**Calidad web**
Subdimensión	**Interacción y retroalimentación**
Nombre iniciativa	PTD-D2.1-IR19 | Iniciativa de calidad para sitio web: interacción y retroalimentación
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión interacción y retroalimentación de sitio web, con carencias en comunicación y retroalimentación clara del estado del proceso en tiempo real.
Objetivo específico	Garantizar que la interfaz del sitio proporcione comunicación y retroalimentación clara sobre el estado del proceso en tiempo real.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa interacción y retroalimentación de sitios web completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión "interacción y retroalimentación" en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de sitios web.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Configurar la interfaz del sitio para que todas las interacciones de la persona usuaria tengan retroalimentación visible, incluyendo cambios perceptibles en elementos cliqueables, confirmación de acciones y mensajes claros al enviar formularios.	02-03-2026	31-07-2026
Configurar el sitio web para que los enlaces visitados se diferencien visualmente de los no visitados mediante un cambio de estilo perceptible.	02-03-2026	31-07-2026
Hito: El sitio entrega retroalimentación visible en las interacciones, incluyendo cambios perceptibles en elementos cliqueables, confirmación de acciones, mensajes en formularios y diferenciación de enlaces visitados.	31-07-2026	
Incorporar indicadores de proceso que muestren en qué sección o página se encuentra la persona usuaria, como menús activos o rutas de navegación (breadcrumbs).	02-03-2026	31-07-2026
Hito: El sitio muestra indicadores de proceso que señalan la sección o página en que se encuentra la persona usuaria.	31-07-2026	
Implementar en el sitio web espacios de participación como foros, encuestas o blogs que permitan la comunicación directa de las personas usuarias con los responsables institucionales.	01-03-2027	30-06-2027
Habilitar canales de contacto directo con responsables o soporte técnico, asegurando que su acceso sea claro, visible y fácil de encontrar en el sitio.	01-03-2027	30-06-2027
Hito: El sitio web ofrece espacios de participación y canales de contacto directo con responsables, accesibles de manera clara y fácil para las personas usuarias.	30-06-2027	

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 "Postular a los fondos concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional" en base a un conjunto de estándares de calidad promovidos por Gobierno Digital, organizados en dimensiones e indicadores.

Dimensión	**Calidad web**
Subdimensión	**Interoperabilidad**
Nombre iniciativa	PTD-D2.2-IO4 | Iniciativa de calidad para servicio digital: interoperabilidad
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión

	interoperabilidad de servicio digital, con carencias en el intercambio seguro y automático de datos entre sistemas y en evitar la duplicidad de ingreso de información.
Objetivo específico	Asegurar que los sistemas del estado intercambien datos de manera segura y automática, evitando la duplicidad en el ingreso de información por parte de la ciudadanía.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa interoperabilidad de servicios digitales transaccionales completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión interoperabilidad en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de servicios digitales transaccionales.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

Actividades	**Fecha de inicio**	**Fecha de término**
Configurar el servicio digital para que utilice ClaveÚnica como sistema de autenticación cuando se requiera el ingreso de personas usuarias.	03-08-2026	30-11-2026
Hito: El servicio digital utiliza ClaveÚnica como sistema de autenticación para el ingreso de personas usuarias.	30-11-2026	
Configurar el servicio digital para que, al ingresar con ClaveÚnica, se precarguen en los formularios la mayor cantidad de datos disponibles en las bases del estado, permitiendo que la persona usuaria los modifique si es necesario.	03-08-2026	30-11-2026
Hito: El servicio digital precarga en los formularios la información disponible en las bases del estado al ingresar con ClaveÚnica y permite modificarla.	30-11-2026	

Dimensión	**Calidad web**
Subdimensión	**Imparcialidad e igualdad de trato**
Nombre iniciativa	PTD-D2.2-II18 | Iniciativa de calidad para servicio digital: imparcialidad e igualdad de trato
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión imparcialidad e igualdad de trato de servicio digital, con carencias para asegurar un trato imparcial y equitativo y la misma calidad de experiencia para todas las personas.
Objetivo específico	Asegurar un trato imparcial y equitativo en los servicios digitales, ofreciendo la misma calidad de experiencia a todas las personas, sin discriminación por habilidades, identidad, antecedentes o situación.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa imparcialidad e igualdad de trato de servicios digitales transaccionales completados
Indicador de	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión imparcialidad e

resultados	igualdad de trato en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de servicios digitales transaccionales.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

Actividades	**Fecha de inicio**	**Fecha de término**
Implementar en el servicio digital un mecanismo oficial de autenticación que permita autenticar a personas sin RUT, conforme a la norma técnica de autenticación.	06-03-2028	31-07-2028
Hito: El servicio digital dispone de un mecanismo oficial de autenticación que permite autenticar a personas sin RUT.	31-07-2028	
Corregir los formularios del sitio para que sus campos incluyan opciones que representen la diversidad de personas usuarias, e incorporar este criterio en el diseño de futuros formularios institucionales.	06-03-2028	31-07-2028
Hito: Los formularios del sitio presentan campos inclusivos y coherentes con la diversidad de personas usuarias.	31-07-2028	
Incorporar información institucional en otros idiomas y configurar el servicio digital para que sea traducible automáticamente por el navegador, asegurando que los contenidos principales estén disponibles para personas extranjeras o de comunidades lingüísticas diversas.	06-03-2028	31-07-2028
Hito: El servicio digital ofrece información en otros idiomas y permite su traducción automática desde el navegador.	31-07-2028	
Corregir los contenidos y servicios del sitio para que estén formulados con igualdad de oportunidades de acceso para personas de todas las regiones, y establecer lineamientos internos que prevengan futuros sesgos territoriales.	06-03-2028	31-07-2028
Hito: Los contenidos y servicios del sitio se presentan en condiciones de acceso equitativas para personas de todas las regiones.	31-07-2028	

Dimensión	**Calidad web**
Subdimensión	**Promoción**
Nombre iniciativa	PTD-D2.2-PR20 | Iniciativa de calidad para servicio digital:

	promoción
Brecha	Puntaje por debajo del nivel esperado en la subdimensión promoción de servicio digital, con carencias en optimización para buscadores, difusión en redes sociales y otros medios para que los contenidos lleguen oportunamente a la ciudadanía.
Objetivo específico	Garantizar que los contenidos lleguen oportunamente a la ciudadanía a través de optimización para buscadores, redes sociales y otros medios de difusión.
Indicador de procesos	Porcentaje de hitos de la iniciativa inclusión de servicios digitales transaccionales completados
Indicador de resultados	Porcentaje de cumplimiento en la subdimensión promoción en la siguiente aplicación del instrumento de calidad web de servicios digitales transaccionales.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

Actividades	**Fecha de inicio**	**Fecha de término**
Configurar el servicio digital para permitir la indexación en buscadores mediante la metaetiqueta robots o el archivo robots.txt, y mantener este ajuste actualizado en la gestión técnica.	01-03-2027	31-08-2027
Incorporar títulos claros y únicos en la etiqueta TITLE de cada página, que reflejen adecuadamente su contenido.	01-03-2027	31-08-2027
Usar una única etiqueta H1 por página, asegurando que represente con palabras claves el contenido principal.	01-03-2027	31-08-2027
Redactar y asignar una metaetiqueta descripción única en cada página, de menos de 160 caracteres, que incluya palabras clave y describa de manera clara el valor agregado de su contenido.	01-03-2027	31-08-2027
Hito: El servicio digital permite la indexación en buscadores y cada página cuenta con un título único en TITLE, un encabezado principal en H1 y una metadescripción clara, única y centrada en su valor agregado.	31-08-2027	
Configurar las páginas del servicio digital con metadatos que permitan generar previsualizaciones claras (imagen y título) al compartir contenidos en redes sociales, y mantenerlos actualizados en nuevas publicaciones.	01-03-2027	31-07-2027
Hito: El servicio digital permite compartir contenidos con previsualizaciones claras en redes sociales.	31-07-2027	

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de término
Eliminar del servicio digital y de los videos incrustados cualquier tipo de publicidad externa a la institución, e incorporar este criterio en la política de gestión de contenidos.	01-03-2027	31-07-2027
Hito: El servicio digital y sus videos no contienen publicidad externa a la institución.	31-07-2027	
Corregir los contenidos y formularios del sitio para eliminar preguntas engañosas y testimonios sin origen claro, estableciendo criterios institucionales que eviten su incorporación futura.	01-03-2027	31-07-2027
Corregir el sitio para que la persona usuaria pueda completar tareas y acceder a servicios sin acciones forzadas como por ejemplo que se le exija registrarse, suscribirse o realizar acciones no relacionadas con su objetivo principal.	01-03-2027	31-07-2027
Hito: El servicio digital está libre de patrones engañosos y permite a las personas usuarias completar sus tareas de manera clara y sin manipulaciones.	31-07-2027	
Ajustar el dominio del servicio digital para que incorpore un nombre, palabra clave o concepto representativo de la institución, y mantener este criterio en la administración de dominios institucionales.	01-03-2027	31-07-2027
Hito: El dominio del servicio digital refleja de manera representativa el tema principal o el nombre de la institución.	31-07-2027	

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.

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	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

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.	04-01-2027	31-05-2027
Asignar formalmente el rol y las responsabilidades de gobierno de datos a un equipo o persona, en un esquema de dedicación compartida.	03-05-2027	30-06-2027
Generar un plan de implementación de la gobernanza de datos utilizando la guía de implementación base del MGDE.	01-07-2027	30-09-2027
Hito: Política de gobernanza adoptada, rol responsable asignado y plan de implementación inicial elaborado y aprobado.	30-09-2027	
Definir el uso de herramientas ofimáticas (planillas, documentos) como el soporte inicial para las actividades de gobernanza.	01-10-2027	31-12-2027
Realizar capacitaciones básicas (seminarios, presentaciones) sobre la importancia de la gobernanza de datos para toda la institución.	01-03-2027	31-05-2027
Hito: Set de herramientas básicas definido y programa de capacitación inicial sobre gobernanza de datos ejecutado.	31-05-2027	
Realizar un levantamiento inicial para identificar los principales riesgos asociados a la gestión de datos.	01-06-2028	31-08-2028
Elaborar un plan para la gestión de los riesgos identificados.	03-07-2028	31-08-2028
Redactar y oficializar las políticas y directivas iniciales para promover el uso ético de los datos en la institución.	01-09-2028	30-11-2028
Hito: Riesgos de datos identificados, con un plan de gestión aprobado y políticas de uso ético de datos definidas.	30-11-2028	

Dimensión	**Gestión de datos**

Subdimensión	**Integración e interoperabilidad**
Nombre iniciativa	PTD-D3-II-01 | Establecimiento de capacidades iniciales de integración e interoperabilidad
Brecha	Los datos se encuentran en silos, sin mecanismos de integración definidos. No existe un levantamiento formal de las necesidades de intercambio de datos con otras instituciones.
Objetivo específico	Lograr un nivel de madurez "básico", implementando los primeros mecanismos de integración de datos para algunas fuentes y estableciendo las necesidades prioritarias de interoperabilidad con terceros.
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 "integración e interoperabilidad" al finalizar la iniciativa, medido con el instrumento oficial del MGDE.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

Actividades	**Fecha de inicio**	**Fecha de término**
Evaluar y seleccionar una herramienta o metodología (etl, ingesta) para la integración de datos.	01-03-2027	30-06-2027
Diseñar e implementar un proceso de integración de datos para al menos una base de datos o fuente de gestión.	01-03-2027	30-06-2027
Hito: Primer mecanismo de integración de datos implementado y operando para una fuente de datos seleccionada.	30-06-2027	
Realizar talleres con las áreas de negocio para levantar las necesidades de acceso o intercambio de datos con otras instituciones.	03-05-2027	30-09-2027
Elaborar y validar una lista priorizada de las necesidades de interoperabilidad de datos.	01-06-2027	29-10-2027
Hito: Necesidades de interoperabilidad de datos de la institución definidas y priorizadas formalmente.	29-10-2027	

Dimensión	**Gestión de datos**
Subdimensión	**Documentos y contenidos**
Nombre iniciativa	PTD-D3-DC-01 | Definición de la política y planes de gestión documental
Brecha	La gestión documental es informal, sin políticas, planes de metadatos o de expediente electrónico definidos. El uso de repositorios documentales es inexistente o aislado.
Objetivo específico	Lograr un nivel de madurez "básico", estableciendo una política de gestión documental, un plan para la adopción de metadatos y del expediente electrónico, e iniciando la incorporación de repositorios

	documentales.
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 "documentos y contenidos" al finalizar la iniciativa, medido con el instrumento oficial del MGDE.
Área responsable	Tecnología
Costo aproximado	Costo Base (Hasta 1.000 UTM)

Actividades	**Fecha de inicio**	**Fecha de término**
Definir y oficializar una política de gestión documental para la institución.	03-08-2026	29-10-2027
Elaborar un plan para la implementación del expediente electrónico, conforme a la ley de transformación digital.	30-10-2026	31-03-2027
Hito: Política de gestión documental definida y plan de implementación del expediente electrónico elaborado y aprobado.	29-10-2027	
Revisar el estándar de "metadatos para la gestión documental" e identificar las brechas institucionales.	04-05-2026	31-07-2026
Elaborar un plan de trabajo para el cumplimiento del estándar de metadatos.	01-08-2026	30-11-2026
Incorporar herramientas de repositorio documental para el uso de algunas áreas o equipos piloto.	02-11-2026	30-04-2027
Hito: Plan de cumplimiento de metadatos elaborado y primeras herramientas de repositorio documental en uso.	30-04-2027	

2. PUBLÍQUESE un ejemplar de la presente Resolución Exenta en la Intranet Institucional.

Anótese, Regístrese, Comuníquese y Publíquese

FIRMADO
CLAUDIO ORREGO LARRAÍN
CARGO : GOBERNADOR REGIONAL
SERIE : 3699321985172542760

MGS/ICHJ/PCR/JGG/CHM/JCO
Distribución:
- Jefaturas de División
- Jefatura Departamento de Tecnologías de la Información
- Jefatura y analistas Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
- Oficina de Partes

ID DOC 313916