

RECOMENDACIONES E INDICACIONES PARA
SITIOS WEB INSTITUCIONALES
GOBIERNO DE CHILE



CONTENIDOS

Indicaciones generales	3
Recomendaciones SEO	6
Dominio Gob.cl	9
Usabilidad y contenido	11
UX/UI	15
Recursos gráficos	21

INDICACIONES GENERALES

Al realizar un sitio web o landing page hay que asegurarse de definir clara y adecuadamente los siguientes puntos:

- **Objetivos:** Metas del proyecto web y para qué se necesita la plataforma.
- **Audiencia:** hacia quién está dirigido el sitio.
- **Tecnología:** en qué gestor de contenidos estará, qué temas y plugins tendrá, servidor y seguridad.
- **Diseño web:** considerar desde el primer momento una buena estructura de navegación, con un diseño limpio y usabilidad para que la experiencia de usuario sea óptima e inclusiva.

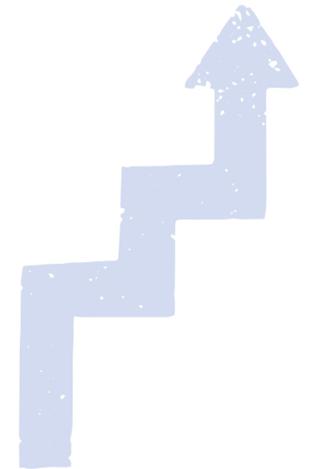
Al tener claros estos aspectos, el proyecto será más enfocado y permitirá dirigir los recursos a desarrollar lo que efectivamente queremos comunicar.

INDICACIONES GENERALES

Externalización de proyectos

En caso de externalizar el proyecto con una agencia, por ejemplo, debemos considerar:

- Establecer plazos y estimaciones claras
- Solicitar entregas parciales
- Seguimiento de horas y de avances
- Impedimentos
- Entregables
- Accesos al CMS



INDICACIONES GENERALES

Externalización de proyectos

También el externo debe proporcionar información y experiencia demostrable sobre los siguientes puntos:

- Tecnologías
- Seguridad y https
- SEO
- Responsividad
- Aspectos básicos de usabilidad web
- Presentación de mockup (maqueta) de diseño

Cuando la web pertenece a una campaña pagada es importante tomar contacto con el departamento de Marketing de Secom, ya que cuenta con brief y solicitudes específicas que deben ser resueltas antes de cada contratación.

RECOMENDACIONES SEO

- Intentar responder a la intención de búsqueda de los usuarios de forma directa.
Ejemplo: si el usuario busca “¿Cuándo es el pago del Bono Marzo?”, el párrafo debería comenzar con “El pago del Bono Marzo será en las fechas...”
- Usar títulos llamativos con una palabra clave ubicada lo más a la izquierda posible.
Ejemplo: “Influenza aviar: Conoce los síntomas más comunes” (Palabra clave principal: influenza aviar).
- Evitar párrafos demasiado largos para no abrumar al usuario, especialmente quien visita desde móviles. Preferir párrafos breves y directos.
- Utilizar oraciones con sintaxis simple (sujeto+predicado) y evitar frases subordinadas.
- Organizar artículos con subtítulos (etiquetados en H2) y al menos uno de ellos con la keyword principal o sus variaciones.

RECOMENDACIONES SEO

- Evitar frases o textos como “Ingresa a esta página www.gob.cl”. Se recomienda hacerlo de forma natural y utilizando un hipervínculo.
Ejemplo: “También puedes revisar la información en el sitio del Gobierno.”
- Es importante que el hipervínculo abra la página en una nueva pestaña para que el usuario permanezca en nuestro sitio.
- Siempre incluir enlaces internos desde y hacia notas antiguas para facilitar la indexación de las páginas por parte de Google, mejorar la experiencia del usuario e incrementar su tiempo en el sitio.
- Preferir utilización de imágenes en formato WEBP o AVIF, ya que están optimizadas para web por su bajo peso.
- Cualquiera sea el formato, se recomienda que las imágenes no superen los 100 kb de peso.

RECOMENDACIONES SEO

- Utilizar etiquetas de meta datos (title y metadescription) con keyword principal. Deben ser llamativos para invitar al usuario a ingresar al sitio y no incluir toda la información en ellos para motivar su curiosidad y lograr que ingrese a la página.
- Utilizar una estructura de headers de acuerdo a su jerarquía (H1-sólo uno por página->H2>H3>H4) para facilitar la lectura a bots de buscadores.
- Las imágenes deben tener un nombre de archivo relacionado con lo que se muestra en ellas y utilizar, en lo posible, la palabra clave principal relacionada con el contenido.
- En el nombre de archivo de las imágenes se deben evitar números de dimensiones y caracteres especiales. Reemplazar en el nombre de la imagen las “ñ” por “n”. Se recomienda evitar fechas, tamaños, códigos, palabras como “banner” u otra información que no aporta semánticamente al contenido de la página.
- Incluir ALT Text en las imágenes, el que debe ser descriptivo del contenido gráfico y, en lo posible, usar palabra clave.

DOMINIO GOB.CL

Adquisición y administración de dominios

Para obtener un dominio que termine en gov.cl se debe ingresar al sitio [Nic de Gov.cl](#), completar el formulario y así solicitar el dominio requerido.

En ese sitio, está todo lo relacionado a los dominios terminados en gov.cl.

La coordinación técnica y administración de la jerarquía gov.cl está a cargo de la División Informática del Ministerio del Interior.



DOMINIO GOB.CL

Adquisición y administración de dominios

➤ **Administración de dominios:**

Ingrid Inda - División Informática, Ministerio del Interior
Teatinos 92, Piso 6 - Santiago Teléfono: +56-224863864

➤ **Infraestructura Tecnológica y Continuidad Operacional, División Informática, Ministerio del Interior**

Teatinos 92, Piso 6 - Santiago
Teléfono: +56-224863864 Email: nic@interior.gov.cl
Dudas, consultas o aportes, diríjase a: nic@interior.gov.cl

USABILIDAD Y CONTENIDO

Sitio web centrado en los usuarios

La web es un canal prioritario para las personas, donde buscan información sobre trámites, beneficios, contacto con la institución, autoridades, noticias, etc. Por lo tanto, el contenido de un sitio o landing también debe estar centrado en el usuario.

Lo más importante es que el sitio sea inclusivo, que tenga los estándares mínimos de accesibilidad de W3C como: lectores de pantalla, aumento y reducción de texto, contraste.

Además es importante que los sitios sean diseñados y desarrollados con la técnica mobile first, considerando que más de 70% de ellos se conecta desde su celular.

USABILIDAD Y CONTENIDO

Recomendaciones de contenido

1. Conoce y entiende al usuario:

Una buena herramienta para conocer y entender al usuario es Google Analytics: ¿Con qué palabras clave llega el usuario al sitio?, ¿qué contenidos son los que más visita?, ¿busca trámites? Si es así, resulta recomendable poner visible el contenido relacionado con la intención del usuario, como botones que dirigen a trámites online.



USABILIDAD Y CONTENIDO

Recomendaciones de contenido

2. Noticias en la web:

- Titulares informativos y en un lenguaje cercano a la gente. Prescindir de las citas de las autoridades.
- Agregar una bajada que sea complementaria al titular.
- En los textos de noticias, se recomienda poner negrita a frases que deseen destacar, para mejorar la experiencia de lectura y de paso resaltar algún punto importante de la información.
- Cuerpo de la nota precisa, estilo pirámide invertida, ya que en web la gente NO LEE textos muy largos.
- No abusar de las cuñas de las autoridades dentro de la nota.

USABILIDAD Y CONTENIDO

Recomendaciones de contenido

- Entregar información ciudadana y no enfocada en la autoridad.
- Cuando se mencionan otros sitios linkear la información relacionada en una pestaña nueva.
- Tomar fotografías de cobertura de la pauta pero también imágenes genéricas para tener de archivo. Idealmente que el apoyo visual no supere los 100 kb.
- Las fotografías que involucren autoridades, en la medida que sea posible y la pauta así lo permita, deben ser tomas que las muestren en acción o interactuando con otras personas. Evitar fotografías posadas o de mesas de trabajo.
- Cuando tomen fotos a personas o hagan videos, pedir que firmen SIEMPRE una autorización de imagen.

USABILIDAD Y CONTENIDO

Recomendaciones de contenido

3. Información institucional:

- Contar quiénes somos y qué hacemos en pocas palabras y en lenguaje ciudadano y no técnico.
- Misión y visión.
- Biografía de autoridades cortas y con contacto (twitter, correo, etc).
- Contacto visible: redes sociales, OIRS, email, dirección, call center.
- Contar siempre con un buscador.
- Si el sitio requiere de algún tipo de interacción o acciones específicas, es necesario hacer las pruebas técnicas anteriormente para ver si cumple esa función.

UX / UI

Experiencia de usuario e interfaz

Para la experiencia de usuario se debe tener claro el alcance que tendrá el proyecto.

Por ejemplo, si queremos difundir un cierto beneficio, proyecto de ley o campaña, podemos hacer un sitio tipo landing page, por ser más simple y concreto y que requiere menos recursos.

De ser un proyecto con grandes alcances y que tomará muchos recursos, tiempo y que requerirá de varios perfiles profesionales, es necesario que se cumpla el siguiente paso a paso para asegurar la correcta salida de un producto 360°:

Para implementar la gestión de la experiencia de usuario al o los servicios, se debe trabajar en etapas que implican detectar problemas y proyectar futuras soluciones. Estas etapas son fundamentales porque, mediante ellas, podremos saber qué solucionar, dónde y con qué. Implica, además, la cooperación y el cruce de varias disciplinas y perfiles profesionales que otorguen una visualización en su totalidad.

UX / UI

Pasos a seguir

A continuación, se detallan 4 grandes etapas que pueden servir de orientación:

- 1. Inmersión (research):** Esta etapa es donde se debe investigar los contextos, procesos, sistemas, personas, tecnologías, etc., que permitan levantar la máxima cantidad de información posible mediante distintos métodos de investigación y así, poder detectar necesidades y oportunidades. Estos pueden ser:
 - ▶ **Cuantitativos:** Este tipo de investigación te hablará de lo que está sucediendo. Dará resultados en grandes cantidades y te ayuda a predecir comportamientos. Ej: Encuestas, investigación de usabilidad, métricas, estudios de atractividad, etc.
 - ▶ **Cualitativos:** Este tipo de investigación provee del porqué pasa lo que pasa. Se da por interpretación y no hay números. Ej: Entrevistas, inmersiones contextuales, mapas de empatía etc.

UX / UI

Pasos a seguir

2. Ideación: Con la recopilación de información y ya familiarizados con el problema(s), se hace explícita la identificación de estos y se generan ideas o conceptos. Lo ideal es levantar insights y patrones que generen oportunidades. Estos pueden ser por medio de:

- Kano análisis
- Co-diseño participativo
- Card sorting
- Arquetipos

3. Prototipar: Con las ideas ya definidas, se generan prototipos que visualicen las soluciones que se eligieron. Hay métodos que se pueden utilizar y nos van a orientar en la implementación:

- Evaluación PURE
- Heurísticas
- Pruebas de usabilidad
- Primer clic

UX / UI

Pasos a seguir

4. EVALUAR: Evalúa con tus usuarios utilizando los prototipos para verificar la eficiencia de ellos y qué dificultades o necesidades experimentan cuando interactúan con ellos. Los métodos que se pueden utilizar:

- A/B testing
- Mapas de calor
- Estudios de atraktividad

Siempre debe haber una definición de objetivos y límites de contenidos que tendrá el sitio.

La experiencia de usuario no es un método, es entender y comprender que se trabaja para y con los usuarios. Los profesionales que trabajarán en UX deben comprender que se está para crear soluciones a medida y esto implica utilizar toda la creatividad.

UX / UI

Pasos a seguir

Como la UX reúne a distintos profesionales, por tanto, es necesario contar con un equipo multidisciplinario.

Cuando los ministerios o servicios deban hacer un sitio web, landing page o minisitio para campaña, pueden pedir asesoría al equipo web de Secom, para que les entreguen observaciones de usabilidad y experiencia de usuario. Esto tiene como propósito que todas las páginas web de gobierno estén alineadas.



UX / UI

8 recomendaciones para desarrollar un sitio

1. **Benchmark:** Analizar lo que otros están haciendo en el mercado como orientación.
2. **Identificar a los usuarios del sitio:** Sin ellos, no podemos implementar soluciones acorde.
3. **Entrevista a usuarios (presenciales y form):** Permite empatizar con ellos.
4. **Card Sorting:** Permite entender cómo piensan y cómo perciben.
5. **Arquitectura de la Información:** La organización de la información no debe quedar al azar. Existe una lógica que es necesaria para orientar al usuario en el sitio.
6. **Diseño de Interfaces:** Actividad clave en el desarrollo del sitio, ya que implica tener en cuenta temas importantes como es la accesibilidad, usabilidad, lecturabilidad, contraste, etc.
7. **A/B Testing:** Siempre recurrir al A/B testing cuando se barajen 2 opciones y no se tenga claridad de cuán eficaz es una sobre la otra.
8. **Implementación ClaveÚnica:** Todos los sitios que impliquen postulaciones a subsidios, beneficios, etc., deberán integrar sus sistemas a ClaveÚnica.

RECURSOS GRÁFICOS



En el Kit Digital de Gobierno, se pueden encontrar todos los recursos necesarios para guiar la correcta realización del proyecto web.

Los más usados para las finalidades webs son:

- Plantillas web (Framework kit): <https://framework.digital.gob.cl>
- Guía de diseño de interfaces web.
- Tipografía gobCL

También puedes comunicarte con el equipo de Diseño de Secom para revisar cualquier duda que puedas tener.



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**

