

ORD.: 552/54.-

REF.: Ley N° 19.032, que reorganiza el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

MAT.: Imparte instrucciones sobre lineamientos comunicacionales de plataformas digitales y sitios electrónicos del Gobierno.

SANTIAGO, 30 DIC. 2010

DE: ENA VON BAER JAHN
MINISTRA SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

- I. Uno de los objetivos principales del Programa de Gobierno es impulsar el contacto directo con la ciudadanía utilizando todos los canales de comunicación disponibles. En este sentido, la disponibilidad de acceso a la información pública mediante canales digitales se presenta como una herramienta prioritaria, en la medida que ayuda a fortalecer la transparencia e información a la ciudadanía en los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adoptan en el ejercicio de la función pública.
- II. En conformidad a lo señalado en el párrafo anterior, y a lo dispuesto en el artículo 2° de la normativa legal indicada en la Referencia, y que dice relación con las facultades de este Ministerio para establecer e identificar las necesidades globales y específicas de comunicación de las diferentes instancias gubernamentales y proponer a éstas las estrategias adecuadas para satisfacerlas, se ha estimado conveniente elaborar las siguientes instrucciones sobre lineamientos comunicacionales de plataformas digitales y medios sociales para sitios web informativos de los organismos de la Administración del Estado, dependientes y relacionados con el Gobierno central, excluyéndose el Sistema de Información de compras y contratación pública:
 - a) Los organismos de la Administración del Estado deberán dar estricto cumplimiento a la legislación vigente en materias relacionadas con el desarrollo de la comunicación digital, en especial la Ley N° 19.799, sobre firma y documentos electrónicos, y su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo N° 181 de 2002, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; el Decreto Supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos y el Decreto Supremo N° 100, de 2006, de la misma Secretaría de Estado, que aprueba norma técnica para el desarrollo de Sitios Web de los órganos de la Administración del Estado.
 - b) Los organismos de la Administración del Estado deberán asimismo someterse a lo dispuesto en la Ley N° 20.285, de Acceso a la Información Pública y a los Instructivos Generales emitidos por el Consejo para la Transparencia.
 - c) Las obligaciones derivadas de la transparencia activa, especialmente las que indica el artículo 7° de la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, se deberán publicar en los sitios electrónicos gubernamentales de manera estandarizada, de acuerdo a los lineamientos y herramientas descritos en la página web <http://www.gobiernotransparente.cl>.

- d) Los órganos de la Administración que se encuentren en proceso de renovación de sus sitios web informativos deberán adoptar el “Convenio Marco de Servicios de Comunicación Digital y Sitios Web No Transaccionales” que se encontrará disponible en el portal de la Dirección de Compras Públicas del Estado, donde se darán a conocer.
- e) Las autoridades y funcionarios deberán velar por el correcto uso de las plataformas digitales y medios sociales, respetando la eficiente e idónea administración de los medios públicos y el debido cumplimiento de la función pública.
- f) Los estándares válidos para la comunicación digital del Gobierno de Chile serán fijados de acuerdo a lo establecido por el World Wide Web Consortium (W3C), organización internacional que produce recomendaciones, las cuales se aplican para los sitios web chilenos. El contenido que se genere en las plataformas digitales y sitios electrónicos deberá ser publicado bajo licencia “Creative Commons” de atribución, a fin de permitir a las personas copiar y distribuir la obra, reconociendo la autoría del autor. Todas las plataformas digitales y medios sociales deberán tener identificados una dirección física y un teléfono válido de contacto y seguir los parámetros de diseño planteados en el sitio web www.gob.cl/manual-de-normas-graficas.
- g) Los órganos de la Administración, en su calidad de tales y/o los Ministros y Jefes de Servicio podrán hacer uso de las redes sociales, en la medida que ello facilita el diálogo con la ciudadanía. En esos casos se deberá entregar la mayor cantidad de información posible en el perfil disponible. El nombre de usuario de los respectivos organismos deberá ser igual o similar en todas las redes, a fin de establecer uniformidad en los mismos. El identificador elegido deberá ser fácil de recordar y en la medida de lo posible, corto. Para evitar la duplicidad y uso fraudulento de esos sitios, cada organismo deberá contar con un banner dentro de la página web del organismo, indicando las redes sociales que utiliza. La información oficial que se entregue en las redes sociales idealmente se hará en un lenguaje cercano, procurando siempre que la presentación sea clara y respetuosa.
- h) La imagen digital de los órganos de la Administración deberá transmitir el objetivo de esta Administración, que es ser un “Gobierno al servicio de las personas”, el cual trabaja con sentido de urgencia, en terreno y cerca de la gente. Las páginas web deberán ser actualizadas oportunamente, al menos una vez por semana.
- i) Los órganos de la Administración del Estado que tengan contacto directo con la ciudadanía deberán tener en sus plataformas digitales un canal OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias), que permita y garantice el acceso a la información. Esta forma de contacto deberá estar en un lugar visible de la página de inicio y mencionar la Defensoría Ciudadana y sus formas de contacto.
- j) Todos los organismos administrativos que cuenten con plataformas digitales deberán implementar la participación de los usuarios a través de evaluaciones permanentes de sus procesos de desarrollo. Las evaluaciones se realizarán según las aplicaciones contenidas en los mismos sitios web.
- k) Desde la entrega de este instructivo hasta los próximos 6 meses todos los sitios de gobierno que terminen en **.cl** y en **.gov.cl** deberán ser redireccionados a **.gob.cl**. Los Ministerios y servicios públicos deberán efectuar las inscripciones correspondientes a **.gob.cl** en <http://nic.gob.cl>



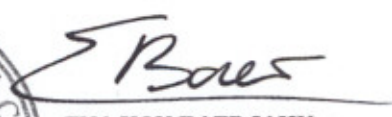
Ministerio
Secretaría
General de
Gobierno

Gobierno de Chile

- III. Las políticas de privacidad y reglas de uso del sitio se encuentran disponibles en www.gob.cl/comunicacion-digital. El modelo ahí presentado podrá ser adoptado con las respectivas adecuaciones por aquellos órganos de la Administración del Estado que realicen cualquier tipo de tratamiento de datos personales de los usuarios de las respectivas plataformas digitales.
- IV. El presente instructivo se entenderá, para todos los efectos legales, complementado y especificado en materias de orden técnico, por la información disponible en www.gob.cl/comunicación-digital, cuyo contenido y actualización estará a cargo del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- V. Cada Ministerio deberá realizar las gestiones de difusión del presente Instructivo a sus Órganos dependientes, como asimismo, a aquellos sujetos a su supervigilancia o que se relacionen con el Presidente de la República a través de ellos.

Saluda atentamente a US (UD.)




ENA VON BAER JAHN
Ministra Secretaria General de Gobierno

DISTRIBUCIÓN:

1. SR. MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA
2. SR. MINISTRO DEL INTERIOR
3. SR. MINISTRO DE HACIENDA
4. SR. MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
5. SR. MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES
6. SR. MINISTRO DE JUSTICIA
7. SR. MINISTRO DE DEFENSA NACIONAL
8. SR. MINISTRO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
9. SR. MINISTRO DE EDUCACIÓN
10. SR. MINISTRO DE SALUD
11. SRA. MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
12. SRA. MINISTRA DE VIVIENDA Y URBANISMO
13. SR. MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS
14. SR. MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
15. SR. MINISTRO DE ENERGÍA
16. SR. MINISTRO DE MINERÍA
17. SRA. MINISTRA DEL MEDIO AMBIENTE
18. SRA. MINISTRA DE BIENES NACIONALES
19. SR. MINISTRO DE AGRICULTURA
20. SR. MINISTRO PRESIDENTE DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES
21. SRA. MINISTRA DIRECTORA DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER
22. SR. SUBSECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA
23. SR. SUBSECRETARIO DEL INTERIOR
24. SR. SUBSECRETARIO DE DESARROLLO NACIONAL
25. SR. SUBSECRETARIO DE HACIENDA
26. SR. SUBSECRETARIO DE ECONOMÍA
27. SR. SUBSECRETARIO DE PESCA
28. SR. SUBSECRETARIO DE RELACIONES EXTERIORES
29. SR. SUBSECRETARIO DE JUSTICIA
30. SR. SUBSECRETARIO DE DEFENSA
31. SR. SUBSECRETARIO PARA LAS FUERZAS ARMADAS
32. SR. SUBSECRETARIO DE CARABINEROS
33. SR. SUBSECRETARIO DE INVESTIGACIONES
34. SR. SUBSECRETARIO DE PLANIFICACIÓN
35. SR. SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN
36. SRA. SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA
37. SR. SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES
38. SR. SUBSECRETARIO DEL TRABAJO
39. SR. SUBSECRETARIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
40. SRA. SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS
41. SR. SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES
42. SR. SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES
43. SRA. SUBSECRETARIA DE ENERGÍA
44. SR. SUBSECRETARIO DE MINERÍA
45. SR. SUBSECRETARIO DE MEDIO AMBIENTE
46. SR. SUBSECRETARIO DE BIENES NACIONALES
47. SR. SUBSECRETARIO DE AGRICULTURA
48. SR. SUBDIRECTOR DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES
49. SRA. SUBDIRECTORA DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER
50. SR. DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA
51. SR. DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES
52. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA
53. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ
54. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE ANTOFAGASTA
55. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE ATACAMA
56. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE COQUIMBO
57. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO
58. INTENDENTE DE LA REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNADO O'HIGGINS
59. INTENDENTE DE LA REGIÓN DEL MAULE
60. INTENDENTE DE LA REGIÓN DEL BÍO BÍO
61. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS
62. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA
63. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS
64. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
65. INTENDENTE DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

66. INTENDENTE DE LA REGIÓN METROPOLITANA
67. SEREMI SEGEGOB XV REGIÓN
68. SEREMI SEGEGOB I REGIÓN
69. SEREMI SEGEGOB II REGIÓN
70. SEREMI SEGEGOB III REGIÓN
71. SEREMI SEGEGOB IV REGIÓN
72. SEREMI SEGEGOB V REGIÓN
73. SEREMI SEGEGOB VI REGIÓN
74. SEREMI SEGEGOB VII REGIÓN
75. SEREMI SEGEGOB VIII REGIÓN
76. SEREMI SEGEGOB IX REGIÓN
77. SEREMI SEGEGOB XIV REGIÓN
78. SEREMI SEGEGOB X REGIÓN
79. SEREMI SEGEGOB XI REGIÓN
80. SEREMI SEGEGOB XII REGIÓN
81. SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO
82. SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS
83. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION ARICA Y PARINACOTA
84. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DE TARAPACA
85. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ANTOFAGASTA
86. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ATACAMA
87. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DE COQUIMBO
88. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DE VALPARAISO
89. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION METROPOLITANA
90. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
91. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DEL MAULE
92. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DEL BIOBIO
93. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DE LA ARAUCANIA
94. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DE LOS RIOS
95. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DE LOS LAGOS
96. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
97. SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA
98. SERVICIO DE SALUD ARICA
99. SERVICIO DE SALUD IQUIQUE
100. SERVICIO DE SALUD ANTOFAGASTA
101. SERVICIO DE SALUD ATACAMA
102. SERVICIO DE SALUD COQUIMBO
103. SERVICIO DE SALUD VALPARAISO - SAN ANTONIO
104. SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR - QUILLOTA
105. SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
106. SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO NORTE
107. SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE
108. SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL
109. SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE
110. SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
111. SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR-ORIENTE
112. SERVICIO DE SALUD O'HIGGINS
113. SERVICIO DE SALUD MAULE
114. SERVICIO DE SALUD ÑUBLE
115. SERVICIO DE SALUD CONCEPCION
116. SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO
117. SERVICIO DE SALUD BIOBIO
118. SERVICIO DE SALUD ARAUCO
119. SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE
120. SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA SUR
121. SERVICIO DE SALUD VALDIVIA
122. SERVICIO DE SALUD OSORNO
123. SERVICIO DE SALUD RELONCAVI
124. SERVICIO DE SALUD CHILOE
125. SERVICIO DE SALUD AYSÉN
126. SERVICIO DE SALUD MAGALLANES
127. SERVICIO NACIONAL DE PESCA
128. SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
129. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

130. SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
131. SERVICIO MÉDICO LEGAL
132. SERVICIO ELECTORAL
133. SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
134. SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGÍA Y MINERÍA
135. SERVICIO DE EVALUACIÓN AMBIENTAL
136. SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
137. SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS
138. DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
139. DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
140. DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
141. DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
142. DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
143. DIRECCIÓN DE VIALIDAD DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
144. DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS
145. DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE
146. DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
147. DIRECCIÓN NACIONAL DE FRONTERAS Y LÍMITES
148. DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
149. DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO
150. SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS
151. SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE
152. SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
153. SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO
154. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
155. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS
156. SUPERINTENDENCIA DE SALUD
157. SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
158. SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS
159. CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA
160. CONSEJO DE RECTORES
161. COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO
162. COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR
163. COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
164. COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA
165. COMISIÓN CHILENA DEL COBRE
166. CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
167. FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA
168. INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD
169. INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO
170. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS
171. INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL
172. INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA
173. INSTITUTO ANTÁRTICO CHILENO
174. INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA
175. INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
176. INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
177. INSTITUTO DE DERECHOS HUMANOS
178. JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
179. JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL
180. JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS
181. TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
182. GENDARMERÍA DE CHILE
183. UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO
184. OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
185. DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA
186. FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL
187. FONDO NACIONAL DE SALUD
188. AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
189. CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD
190. CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD DE MAIPÚ
191. CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD PEÑALOLÉN CORDILLERA ORIENTE
192. HOSPITAL PADRE ALBERTO HURTADO
193. PARQUE METROPOLITANO
194. GABINETE MINISTRA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO (ARCHIVO)
195. GABINETE SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO (ARCHIVO)
196. SECRETARÍA DE COMUNICACIONES (SECOM) (ARCHIVO)

197. UNIDAD ASESORÍA JURÍDICA MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
(ARCHIVO)
198. CENTRAL DE DOCUMENTACIÓN (ARCHIVO)