

**Identificación de la Norma : DTO-100**  
**Fecha de Publicación : 12.08.2006**  
**Fecha de Promulgación : 22.06.2006**  
**Organismo : MINISTERIO DE SECRETARIA GENERAL DE LA**  
**PRESIDENCIA**

**APRUEBA NORMA TECNICA PARA EL DESARROLLO DE SITIOS WEB  
DE LOS ORGANOS DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO**

Núm. 100.- Santiago, 22 de junio de 2006.- Visto:  
Lo dispuesto en el artículo 32° N° 6 de la Constitución Política de la República; la ley 19.799, de 2002, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma; el DS N° 181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.799; el Instructivo Presidencial N° 5, de 11 de mayo de 2001, que imparte instrucciones para el desarrollo del Gobierno Electrónico; lo dispuesto en la resolución N° 520 de 1996, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1) Que el Comité de Normas para el Documento Electrónico, creado por el DS N° 181 de 2002, de Economía, en cumplimiento de su mandato, dispuso la elaboración de una norma técnica que contribuyera a la estandarización, interoperabilidad y protección de datos personales de los sitios web de los órganos de la Administración del Estado;

2) Que el Instructivo Presidencial N° 5, de 11 de mayo de 2001, sobre el desarrollo del Gobierno Electrónico, dispuso que corresponderá al Ministerio Secretaría General de Gobierno velar por los estándares de contenido de las páginas Web de los diversos Ministerios y Servicios, asegurando el acceso de los ciudadanos a la información general y específica sobre la acción del Gobierno;

3) Que, en cumplimiento de la tarea señalada en el considerando anterior, el Ministerio Secretaría General de Gobierno ha desarrollado la Guía para el Desarrollo de Sitios Web del Gobierno de Chile;

4) Que, asimismo, para el desarrollo de la tarea indicada en el numeral 1) precedente, la Secretaría Técnica del Comité constituyó un grupo de trabajo destinado a preparar una norma técnica para el desarrollo de los sitios web de los órganos de la Administración del Estado, y otro destinado a la elaboración de una norma técnica sobre tratamiento de datos personales en tales sitios web;

5) Que, en dichos grupos de trabajo participaron representantes de los miembros del Comité de Normas para el Documento Electrónico, del Servicio de Impuestos Internos, de Chile Compras, del Instituto Nacional de la Juventud, del Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, del Centro de Investigaciones para la Web y del Centro de Estudios en Derecho Informático, ambos de la Universidad de Chile, de la Cámara de Comercio de Santiago, de la Asociación Chilena de Empresas de

Tecnologías de Información A.G. y de la Asociación de Proveedores de Internet,

Decreto:

Artículo primero: Apruébase la siguiente norma técnica sobre desarrollo de sitios web de los órganos de la Administración del Estado.

"NORMA TECNICA PARA DESARROLLO DE SITIOS WEB DE LOS ORGANOS DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO"

## TITULO I

### Ambito de aplicación

Artículo 1º.- La presente norma establece las características mínimas obligatorias que se deben cumplir, y aquellas cuya aplicación se recomienda, en los sitios web de los órganos de la Administración del Estado, en adelante los sitios web, sin perjuicio de lo previsto en la Guía para el Desarrollo de Sitios Web de Gobierno.

Los sitios web deben ser desarrollados de manera tal que garanticen la disponibilidad y la accesibilidad de la información, así como el debido resguardo a los derechos de los titulares de datos personales, y asegurando la interoperabilidad de los contenidos, funciones y prestaciones ofrecidas por el respectivo órgano de la Administración del Estado, con prescindencia de las plataformas, hardware y software que sean utilizados.

Artículo 2º.- La presente norma se cumplirá en dos etapas, de conformidad con los siguientes niveles:

- a) Nivel 1. Desarrollo de las tareas destinadas a que las personas que utilizan los sitios web accedan de manera rápida, efectiva y eficiente a los servicios, funciones y prestaciones ofrecidas por éstos, conforme lo previsto en el Título II del presente decreto.
- b) Nivel 2. Desarrollo de las tareas que permitan implementar en los sitios web, las directrices principales de las normas internacionales sobre accesibilidad, de manera de ir permitiendo un grado de acceso de las personas discapacitadas, conforme lo previsto en el Título III del presente decreto.

## TITULO II

### Tareas para el cumplimiento del Nivel 1

Artículo 3º.- Todo sitio web deberá hacer uso del dominio .gov.cl y .gob.cl, registrándolos previamente ante la División de Informática del Ministerio del Interior; y del icono identificatorio del gobierno, el cual será proporcionado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno. No obstante, los órganos de la Administración del Estado podrán omitir el uso de dicho

icono, en caso de disponer de autorización otorgada por el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

De igual modo, los sitios web deberán registrar en sus servicios de nombres las tablas reversas de la o las direcciones IP asociadas a los dominios .gov.cl y .gob.cl correspondientes.

Artículo 4°.- En el desarrollo de los sitios web se deberá velar por la disponibilidad de la información, garantizando el pronto acceso a contenidos de utilidad en sus páginas; por el uso de etiquetas descriptivas que permitan una correcta indexación de contenidos a los sistemas de catalogación y búsqueda; y, por la optimización del peso y calidad de los contenidos, buscando un equilibrio entre ambos atributos.

Los órganos de la Administración del Estado deberán someterse, en lo relativo a la determinación del peso adecuado de las páginas web, a la información relevante y contenidos de utilidad que éstas deban contener, de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para el Desarrollo de Sitios Web de Gobierno.

Artículo 5°.- El código de despliegue del sitio web debe ser HTML o XML v. 1.0.

Se recomienda que el sitio web cumpla con los estándares HTML 4.01 o XHTML 1.0 validados ante el W3C.

Para asegurar que el código cumple con los estándares señalados, el respectivo órgano de la Administración del Estado deberá, por sí o a través de un tercero autorizado por éste, validar el HTML y las cascadas de estilo a través de las herramientas provistas por la W3C (World Wide Web Consortium, <http://www.w3.org>). Asimismo, se debe hacer dicha validación para detectar y corregir posibles enlaces rotos y la presencia de imágenes perdidas en el sitio web.

Artículo 6°.- El administrador del sitio web deberá monitorear regularmente la actividad del mismo. Al efecto, deberá revisar periódicamente el log del servidor que aloja el respectivo sitio web, prestando atención a los códigos de error y a los elementos más visitados, documentar lo que ocurra con su audiencia y adoptar las medidas preventivas y correctivas oportunas, en aras de mejorar la calidad de las prestaciones e información que se brindan por su intermedio.

Artículo 7°.- Los órganos de la Administración del Estado deberán tener un plan de contingencia para cada sitio web que administren, el cual contemplará las medidas a ser ejecutadas en el caso de que el sitio web deje de estar disponible para el público, o que el nivel de acceso disminuya o sea intermitente, o que se vea comprometido por ataques externos.

Artículo 8°.- Para la codificación de caracteres se utilizará preferentemente UTF-8.

Artículo 9°.- Los órganos de la Administración del Estado deberán adoptar, mantener y declarar una política de privacidad de su respectivo sitio web, la que deberá

encontrarse accesible desde su primera página e incluir, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) La individualización del órgano de la Administración del Estado responsable del tratamiento de datos a que corresponde el sitio web, con precisión de quien le represente, su domicilio, dirección postal y correo electrónico.
- b) Una declaración, en términos claros y precisos, respecto a si el órgano de la Administración del Estado trata datos personales desde su sitio web, indicando, según los casos: el nombre del banco de datos personales; el fundamento jurídico de su existencia; la finalidad del banco de datos; el o los tipos de datos almacenados en dicho banco, y una descripción de la categoría de personas que comprende. Todo ello conforme lo registrado en el Registro de Bases de Datos que mantiene el Servicio de Registro Civil e Identificación, hacia el cual deberá existir un enlace, a efectos de ser consultado por los usuarios.
- c) Una declaración en cuanto a las condiciones y garantías sobre confidencialidad del tratamiento de los datos personales, así como del hecho de transferir datos a terceros o procesar datos a través de éstos, los cuales individualizará suficientemente, en su caso.
- d) La declaración expresa de los derechos de que dispone el usuario, en cuanto titular de datos personales, para su debido resguardo, así como de los medios que dispone el propio órgano de la Administración del Estado para garantizar el ejercicio de los mismos.
- e) La indicación de una dirección electrónica de contacto, a efectos de que el usuario solicite y obtenga, por medios electrónicos, información acerca de qué datos personales se mantienen registrados. Esta dirección electrónica de contacto permitirá a los usuarios, en tanto titulares de datos personales, solicitar acceso a los datos que les conciernen, así como su modificación, eliminación, cancelación o bloqueo. Con todo, tratándose del ejercicio del derecho de acceso, la respuesta del órgano de la Administración del Estado se verificará por medios electrónicos si dispusiere de garantías suficientes respecto de la identidad de la persona del solicitante. En caso contrario, pospondrá la respuesta comunicando al titular de los datos la disponibilidad de ésta para serle entregada personalmente en dependencias del organismo.

### TITULO III

#### Tareas para el cumplimiento del Nivel 2

Artículo 10.- Las páginas que forman parte del sitio web deberán ser diagramadas utilizando hojas de

cascada de estilo, separando el contenido, la estructura y la presentación de los primeros.

Artículo 11.- Los marcos o frames que se utilicen deben ofrecer información adecuada al usuario, a efectos de que éste no se equivoque al navegar o pierda los enlaces dentro del propio sitio web.

Artículo 12.- Los órganos de la Administración del Estado, en caso de emplear archivos que requieran de programas visualizadores especiales o plug-ins para su revisión, deberán poner dichos programas a disposición de los usuarios para ser bajados desde el propio sitio web, u ofrecer un enlace a lugares donde éstos puedan ser obtenidos.

Artículo 13.- Los sitios web deben ser accesibles con diferentes navegadores, debiendo al menos uno de ellos ser de distribución y uso gratuito, y estar disponible desde el propio sitio web.

Artículo 14.- En el desarrollo del sitio web se recomienda validar las plantillas de las hojas de cascadas de estilo a través de las herramientas provistas por W3C.

Artículo segundo: La presente norma deberá ser implementada en los diferentes órganos de la Administración del Estado dentro de los siguientes plazos:

- a) El Nivel 1, dentro del primer año siguiente al de la publicación en el Diario Oficial del presente decreto.
- b) El Nivel 2, dentro del segundo año siguiente al de la publicación en el Diario Oficial del presente decreto.

Artículo tercero: En el plazo de 150 días contados desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial, los Subsecretarios y Jefes de Servicios de los órganos de la Administración Central del Estado deberán informar al Comité el nivel en el cual su institución cumple la presente norma, indicando los sitios existentes o en desarrollo que, al momento de su entrada en vigencia, no cumplen total o parcialmente con este decreto.

Dentro del mismo plazo indicado en el inciso precedente, aquellos Servicios que a la fecha de vigencia de este decreto mantengan contratos vigentes cuya observancia les impida dar cumplimiento, total o parcialmente, a lo preceptuado en la presente norma, deberán informar tal situación al Comité, indicando el sitio web afectado, la naturaleza y características del incumplimiento y la fecha de término de la vigencia de dichos contratos.

Artículo cuarto: El Ministerio Secretaría General de la Presidencia, por intermedio del Comité de Normas para el Documento Electrónico, dentro del plazo de 120 días contados desde la fecha de publicación en el Diario

Oficial del presente decreto, deberá adoptar una Guía de Accesibilidad para Discapacitados en Sitios Web y una Guía Modelo de Políticas de Privacidad, mediante el cual fijará los detalles técnicos asociados a la regulación prevista en la norma técnica precedente.

Artículo quinto: A lo menos cada dos años, a petición de parte o de oficio, el Comité iniciará un procedimiento de normalización en el que se tengan en consideración los planteamientos de los sectores público y privado, incluidas las universidades, con el objeto de sugerir al Presidente de la República la actualización de la norma fijada por este decreto.

Anótese, tómesese razón y publíquese.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- Paulina Veloso Valenzuela, Ministra Secretaria General de la Presidencia.- Andrés Zaldívar Larraín, Ministro del Interior.- Ricardo Lagos Weber, Ministro Secretario General de Gobierno.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atte. a Ud., Edgardo Riveros Marín, Subsecretario General de la Presidencia.