

inclusiva y
eficiente

De proyectos exitosos a capacidades permanentes.

En la TGR convertimos los aprendizajes obtenidos en accesibilidad digital en un modelo de liderazgo y gestión del cambio capaz de conectar estrategia, capacidades, estructura organizacional y resultados medibles.

El cambio se inició en iniciativas, pero la acumulación de aprendizaje y el liderazgo en la gestión del cambio, permitieron evolucionar al aprendizaje para identificar conocimiento especializado, incorporarlo a la organización, distribuirlo entre equipos y territorios y convertirlo en estándares, roles, gobernanza y decisiones de portafolio.

Este proceso se apoya en tres elementos que se refuerzan mutuamente: un alineamiento estratégico que entrega dirección; el acceso a capacidades especializadas provenientes de una industria tecnológica nacional avanzada y políticas públicas; una estructura organizacional que evoluciona para sostener la transformación; y una cultura institucional donde el compromiso ético del funcionariado genera condiciones favorables para innovar, reducir barreras y construir servicios digitales más efectivos e inclusivos.

El modelo es liderado directamente por el Tesorero General de la República y articulado transversalmente por el Coordinador de Modernización y Transformación Digital.

Si bien este rol tiene su origen en las orientaciones de la Secretaría de Gobierno Digital, en TGR ha evolucionado progresivamente hasta transformarse en una capacidad institucional formalizada y fortalecida.

Lo que inicialmente estuvo asociado principalmente al seguimiento de indicadores y compromisos desde áreas de control de gestión, evolucionó hacia un cargo con respaldo directivo, atribuciones de articulación transversal y capacidad para conectar los niveles estratégico, táctico y operativo de la organización.

Actualmente, el rol se encuentra integrado al Departamento de Diseño y Calidad TI, posición que permite vincular directamente los lineamientos de transformación digital con el ciclo completo de diseño, construcción, operación y mejora de los servicios digitales. Desde esta ubicación, contribuye a transmitir estándares y orientaciones hacia las áreas de Arquitectura TI; trabaja junto a los equipos de Experiencia Digital y Diseño de Interfaces para fortalecer la calidad, accesibilidad y experiencia de los servicios; y se articula con Aseguramiento de la Calidad para incorporar estos criterios en la revisión de las plataformas antes de su liberación.

Esta articulación se extiende además hacia las áreas de negocio, permitiendo comprender necesidades reales, restricciones operativas y oportunidades de mejora; hacia los equipos de procesos e innovación, para traducir esas necesidades en simplificación, incorporando metodologías que permitan experimentar, validar tempranamente y escalar aquellas soluciones que demuestran valor.

Del mismo modo, la coordinación con las áreas de Seguridad permiten incorporar requisitos de protección, continuidad y gestión de riesgos desde etapas tempranas del

diseño, mientras que el trabajo con Experiencia Usaria contribuye a mantener consistencia entre canales, servicios y necesidades de las personas.

De esta manera, la transformación digital deja de depender de esfuerzos aislados y comienza a operar como una capacidad distribuida de la organización. Los estándares promovidos por la Secretaría de Gobierno Digital y otros organismos especializados se incorporan progresivamente como criterios permanentes de calidad, seguridad, accesibilidad, experiencia y eficiencia para las soluciones institucionales.

Esta red de capacidades permite responder con mayor velocidad y coherencia frente a nuevos desafíos, reutilizar conocimiento ya instalado y acelerar el cumplimiento de objetivos institucionales incluso cuando los plazos son exigentes y el contexto organizacional, tecnológico o normativo presenta una alta complejidad.

De esta forma se plantea que el Estado sólo puede acelerar la transformación articulándose con un ecosistema para consolidar un ciclo de cambio que:

- Conecta: identificando capacidades dentro y fuera del Estado.
- Escala: transfiere y extiende el conocimiento dentro de la organización y monitorea sus resultados.
- Institucionaliza: transforma el aprendizaje en capacidades permanentes.

Sin plantearse como un modelo absoluto e invitando a las y los actores del ecosistema a reflexionar sobre estos, se presentan algunos resultados que muestran el potencial del modelo:

- Accesibilidad web: 39% → 96% (Pauta de Gobierno Digital).
- Rendimiento web: 54% → 90% (Google Lighthouse).
- Índice de Innovación Pública: 68,5 → 87,6, el mayor avance registrado por TGR (Secretaría de Modernización).

Sin embargo, hay una conclusión que emerge del modelo, y es que la accesibilidad y la eficiencia están inevitablemente relacionadas potenciándose mutuamente. Al construir servicios digitales más accesibles, aumentamos la autonomía de las personas y reducimos la presencialidad forzada y el uso de canales de atención más costosos, tanto para la ciudadanía como para el Estado.

Contexto

La transformación digital de la TGR ocurre en un entorno especialmente exigente. En Chile, más de 2,5 millones de personas tienen 65 años o más, un 53% de la población adulta presenta dificultades de comprensión lectora y un 17,6% vive con algún tipo de discapacidad. Estas cifras muestran que una parte significativa de la ciudadanía puede enfrentar barreras para comprender, encontrar o utilizar autónomamente un servicio digital.

Este desafío adquiere especial relevancia para una institución de alcance nacional como la TGR, responsable de servicios tributarios, financieros y de cobranza caracterizados por una alta complejidad normativa, jurídica y contable. Solo durante el último año, el home institucional recibió más de 31 millones de visitas, por lo que cada barrera de comprensión, navegación o accesibilidad puede reproducirse a gran escala.

Las primeras mediciones confirmaron que existía una oportunidad concreta de mejora. La evaluación de accesibilidad del sitio institucional alcanzaba inicialmente un 39%, mientras que la satisfacción de las personas con escolaridad básica se situaba en 63%. Estos resultados permitieron comprender que digitalizar no consiste únicamente en trasladar servicios a canales electrónicos: requiere asegurar que las personas puedan encontrarlos, comprenderlos y utilizarlos de manera autónoma, segura y efectiva.

Las primeras experiencias institucionales de accesibilidad permitieron comprobar que era posible obtener mejoras significativas cuando se combinaban conocimiento especializado, participación de las personas usuarias y trabajo interdisciplinario. Sin embargo, también hicieron visible un desafío mayor: los buenos resultados obtenidos en proyectos específicos no garantizaban, por sí solos, que el conocimiento permaneciera en la institución, pudiera reutilizarse o escalar hacia nuevos servicios.

La pregunta comenzó entonces a cambiar. Ya no se trataba solamente de cómo mejorar una plataforma, sino de qué capacidades debía desarrollar la organización para transformar sistemáticamente sus servicios digitales.

Esta necesidad coincidió con un escenario de creciente exigencia institucional: implementación progresiva de la Ley de Transformación Digital, compromisos asociados al Programa de Mejoramiento de la Gestión, nuevos estándares promovidos por la Secretaría de Gobierno Digital y la necesidad de abordar simultáneamente iniciativas de digitalización de procedimientos, datos y calidad web. Actualmente, estas capacidades

sostienen 15 proyectos de transformación digital que son parte de la cartera institucional.

Frente a este escenario, TGR comenzó a evolucionar desde una lógica basada principalmente en proyectos hacia un modelo capaz de conectar estrategia, capacidades especializadas, estructura organizacional y ejecución. La institución identificó que no todo el conocimiento necesario debía desarrollarse internamente: podía encontrarse en la industria tecnológica, organismos públicos especializados, organizaciones de la sociedad civil y, especialmente, en la experiencia directa de las personas con discapacidad.

Paralelamente, el rol encargado de articular la transformación digital evolucionó desde funciones inicialmente asociadas al seguimiento de compromisos e indicadores hacia una posición formalizada, con respaldo directivo y capacidad para relacionarse transversalmente con las áreas de negocio, procesos, innovación, arquitectura tecnológica, seguridad de la información, experiencia usuaria, diseño y aseguramiento de la calidad.

El desafío dejó así de ser ejecutar iniciativas aisladas y pasó a ser instalar una capacidad distribuida de transformación: conectar conocimiento donde este exista, transferirlo hacia la organización y convertirlo en estándares, metodologías y prácticas reutilizables. Esta capacidad permite abordar simultáneamente múltiples objetivos, reducir la dependencia de conocimientos concentrados en determinados equipos y acelerar la transformación incluso frente a plazos exigentes y contextos tecnológicos, normativos y organizacionales complejos.

1- La Estrategia

Accesibilidad y eficiencia no compiten: se potencian cuando se diseñan como atributos permanentes de la transformación digital.

TGR construyó una estrategia incremental. La accesibilidad comenzó como un compromiso ético y de derechos; luego se conectó con exigencias normativas y estándares de calidad; más tarde se integró a instrumentos de gestión y, finalmente, se consolidó como una fuente de eficiencia e innovación. Esta trayectoria permitió ampliar la legitimidad del esfuerzo sin reemplazar su fundamento original: todas las personas deben poder ejercer derechos y cumplir obligaciones de manera autónoma y equitativa.

De iniciativas a instrumentos de gestión

La transformación se vinculó progresivamente con la planificación estratégica y con instrumentos de gestión institucional —entre ellos el Programa de Mejoramiento de la Gestión, Convenios de Desempeño Colectivo y compromisos de Alta Dirección Pública— para evitar que accesibilidad, experiencia usuaria, calidad, datos y digitalización avanzaran como agendas desconectadas.

La consecuencia fue un cambio en la forma de priorizar. En lugar de entender cada proyecto como un fin en sí mismo, se empezó a evaluar qué capacidades dejaba instaladas y cómo podían reutilizarse.

Una lógica simple para sostener el cambio

CONECTA	ESCALA	INSTITUCIONALIZA
Identifica conocimiento y capacidades dentro y fuera del Estado.	Transfiere, distribuye y aplica el conocimiento en equipos y territorios.	Convierte aprendizajes en roles, estándares, gobernanza y portafolio.

Conectar evita desarrollar aisladamente conocimiento que ya existe. Escalar transforma ese conocimiento en una capacidad distribuida. Institucionalizar reduce la dependencia de personas, proyectos o proveedores determinados. Esa secuencia es la columna vertebral de la postulación.

Principios de diseño de la estrategia

- Personas primero: la transformación se evalúa por la capacidad de las personas para utilizar los servicios, no solo por su disponibilidad digital.
- Transferencia antes que dependencia: los apoyos externos deben dejar competencias y artefactos reutilizables dentro de TGR.
- Estándares desde el inicio: accesibilidad, lenguaje claro y calidad se incorporan al ciclo de investigación, diseño, desarrollo y pruebas.
- Gobernanza para escalar: las capacidades requieren decisiones directivas, coordinación horizontal y seguimiento.
- Medición para aprender: los indicadores permiten demostrar avances, identificar brechas y priorizar la mejora siguiente.

2- El Ecosistema

TGR identificó que una institución pública no necesita desarrollar internamente todas las capacidades que requiere para transformarse. Necesita saber encontrarlas, incorporarlas, y retribuir en un ciclo virtuoso de colaboración y reciprocidad. De esa idea surge un ecosistema donde cada actor aporta un conocimiento distinto y complementario.

Actor del ecosistema	Capacidad que aporta	Cómo se transforma en capacidad TGR
Industria tecnológica / Globallys	Especialización técnica y experiencia aplicada en accesibilidad.	Formación, transferencia metodológica y prácticas para diseño, desarrollo y aseguramiento de calidad.
SENADIS	Conocimiento público especializado, enfoque de derechos y articulación.	Orientación, formación y conexión con organizaciones y comunidades.
Fundación Luz y Corporación APM	Experiencia directa de personas con discapacidad.	Investigación, entrevistas, pruebas y conocimiento sobre barreras reales;

		convenios de colaboración en desarrollo.
Secretaría de Gobierno Digital, Secretaría de Modernización, Laboratorio de Gobierno	Estándares, plataformas habilitantes y metodologías de innovación pública.	Formación y adopción en interoperabilidad, datos, notificaciones, gestión documental e innovación.
Redes externas, academia y cooperación	Contraste, difusión y aprendizaje comparado.	Participación en espacios como CLAU, colaboración internacional y transferencia de buenas prácticas.

Las comunidades no son destinatarias finales del modelo: son productoras de conocimiento para la investigación, el diseño, la evaluación y la mejora.

Evidencia del ecosistema en acción



Taller colaborativo con Corporación APM.

Demuestra: Participación directa y aprendizaje desde personas con discapacidad cognitiva.



Entrevista colaborativa con Fundación Luz.

Demuestra: Investigación con personas que utilizan tecnologías de apoyo.



Trabajo con SENADIS.

Demuestra: Conocimiento especializado público incorporado al proceso institucional.



Formación especializada en accesibilidad.

Demuestra: Transferencia desde la industria hacia capacidades técnicas internas.



TGR en 2do Congreso Latinoamericano de
Accesibilidad y Usabilidad.

Demuestra: Difusión, contraste y aprendizaje con redes especializadas.



Colaboración con Gobierno de Nuevo León, México.

Demuestra: Intercambio de experiencias y cooperación internacional.

La **reciprocidad** es también un principio central en la construcción del ecosistema. No buscamos únicamente incorporar conocimiento y capacidades externas hacia TGR, sino también poner a disposición de otras organizaciones los aprendizajes, experiencias y capacidades que hemos desarrollado.

Por esta razón, actualmente avanzamos en la formalización de **convenios de colaboración con organizaciones sin fines de lucro**, orientados a dar continuidad y profundidad al trabajo conjunto con comunidades y entidades especializadas. Al mismo tiempo, colaboramos activamente con otros organismos públicos, compartiendo experiencias, metodologías, aprendizajes y buenas prácticas que puedan contribuir a acelerar sus propios procesos de transformación digital.

De esta manera, el ecosistema se construye como una relación de **intercambio y aprendizaje mutuo**: recibimos capacidades desde la industria, organismos especializados y sociedad civil, las adaptamos e institucionalizamos, y posteriormente contribuimos a que ese conocimiento pueda circular, evolucionar y generar valor más allá de nuestra propia organización.

← Destacada participación de TGR en seminario sobre inclusión digital

Junio 1, 2026



TGR tuvo una destacada participación en el seminario de accesibilidad digital "Gestión inclusiva: Transformando la institucionalidad pública", organizado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) y la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile.

El seminario se realizó el 28 de mayo pasado y fue transmitido por el canal YouTube, lo que permitió que se viera simultáneamente a lo largo de la Red de Oficinas TGR, como también en otros servicios públicos que se sumaron a la transmisión.

Por parte de TGR la exposición central estuvo a cargo del Coordinador de Modernización y Transformación Digital de la División de Gestión Estratégica, Osvaldo Molina, quien explicó cómo nuestra Institución ha abordado el desafío de la transformación digital inclusiva, posicionándose con firmeza como un modelo técnico y humano, susceptible de replicar en otros organismos del sector público.

La exposición de Osvaldo Molina capturó la atención de los asistentes, gracias al despliegue de los siguientes resultados:

- Satisfacción ciudadana: La aprobación en el segmento de usuarios con educación básica subió del 63% al 80% gracias a estas iniciativas inclusivas.
- Autonomía digital: La navegación por teclado en nuestro sitio web pasó de un limitado 9,8% a un óptimo 100%.



Seminario de Accesibilidad

"Gestión inclusiva: Transformando la institucionalidad pública"

 Jueves 28 de mayo
09:00 a 13:00 hrs.

Únete a la transmisión por el canal de
YouTube de Universidad de Chile.

 Contaremos con intérprete en lengua de señas

GOBIERNO DE CHILE  TRABAJANDO PARA USTED

← Presentamos avances en IA y accesibilidad en charla del Laboratorio de Gobierno

Noviembre 24, 2025



En el marco de una nueva charla de la Agenda de Aprendizaje del Laboratorio de Gobierno, el pasado 20 de noviembre TGR presentó sus avances en el uso de la inteligencia artificial con enfoque en inclusión de sus contenidos digitales, un esfuerzo colaborativo alineado con la visión y misión institucional.

Con una masiva asistencia de más de 160 personas de distintas instituciones, regiones y países, esta experiencia logró mostrar cómo TGR, en colaboración con el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) y la Corporación Apertura para el Mañana, ha incorporado la inteligencia artificial para generar contenido digital más inclusivo.

Durante esta instancia expusieron Luis Orrego, Jefe de la Sección de Datos y Estudios Institucionales de la División de Gestión Estratégica; Andrea Zepeda, Gestora de la Unidad de Inclusión y Equidad de Género; y Camila Castro, Diseñadora Front End de la División de Tecnologías de Información.

En el transcurso de la charla, las y los representantes de TGR compartieron los avances de Alinclusiva, una herramienta que busca fortalecer la confianza y la cercanía con la ciudadanía al asegurar que los productos digitales sean accesibles para todas las personas mediante el uso de la inteligencia artificial.

3- La Estructura

El ecosistema sólo produce valor sostenible si existe una estructura capaz de conectarlo con las decisiones institucionales. TGR reforzó esa estructura en dos dimensiones complementarias: gobernanza directiva y articulación especializada.

Gobernanza: de coordinación táctica a conducción estratégica

La Mesa de Transformación Digital evolucionó hacia un espacio liderado por el Tesorero General. El cambio es relevante porque acerca las decisiones de transformación a la máxima autoridad institucional, permite resolver prioridades transversales y vincula tecnología, experiencia, datos, procesos, calidad y cumplimiento con objetivos del Servicio.

A esta gobernanza se suma el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, que contribuye a conectar la transformación con la calidad de la relación de TGR con las personas usuarias.

Articulación: un rol que acumuló perspectivas

La evolución del rol de Coordinación de Modernización y Transformación Digital permitió integrar aprendizajes de distintas posiciones organizacionales. En Planificación y Control, el foco estuvo en planificación, indicadores y compromisos de gestión; en Procesos e Innovación, en metodologías y en la conexión entre tecnologías emergentes y problemas de procesos; y en Diseño y Calidad, en estándares, experiencia, desarrollo y aseguramiento de calidad. Esa trayectoria fortaleció la capacidad de articular vertical y horizontalmente la institución y de conectar capacidades externas con necesidades concretas.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL	PROCESOS E INNOVACIÓN	DISEÑO Y CALIDAD
Estrategia, indicadores y compromisos de gestión.	Problemas de procesos, métodos de innovación y tecnologías emergentes.	Estándares, experiencia, desarrollo, pruebas y mejora continua.

La fortaleza del modelo no descansa en un cargo individual. Su propósito es precisamente lo contrario: usar ese rol como articulador para distribuir capacidades y dejar estándares, equipos formados, instrumentos y espacios de gobernanza que sobrevivan a personas y proyectos.

La estructura convierte colaboración en capacidad institucional: liderazgo directivo para priorizar, articulación transversal para conectar y equipos formados para ejecutar.

Evidencia de distribución territorial y aprendizaje



Equipo participante en instancias de formación.

Demuestra: Capacidad instalada en personas y equipos, no solo en documentos.



Trabajo presencial con equipos.

Demuestra: Aprendizaje aplicado y construcción de redes internas.



Participación remota.

Demuestra: Escalamiento a equipos distribuidos geográficamente.



Dinámica de trabajo colaborativo.

Demuestra: Gestión del cambio basada en participación y aplicación práctica.

← Concluye curso de formación en desarrollo de servicios digitales accesibles

Septiembre 8, 2025



Impulsado por la Sección de Capacitación, de la División de Gestión y Desarrollo de Personas, el mes pasado culminó con éxito el curso "Diseño de servicios digitales accesibles", realizado en el marco del Programa de Formación en Desarrollo de Servicios Digitales Accesibles.

Este programa se enmarca en la estrategia de transformación digital de TGR, con enfoque de inclusión y el desarrollo del curso estuvo a cargo de la firma Globallys, especialista en accesibilidad digital, que compartió experiencias y buenas prácticas aplicables al servicio público chileno.

La iniciativa estuvo destinada a reforzar competencias para que los equipos responsables del diseño y la mejora de plataformas digitales incorporen, desde el inicio, criterios de accesibilidad que garanticen el uso por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades visuales, auditivas, motoras y/o cognitivas. Con este fin, el curso entregó herramientas alineadas con las Pautas WCAG 2.2 (nivel AA) y contó con el respaldo de la Unidad de Inclusión y Equidad de Género, de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana y de las divisiones de Tecnologías de la Información y de Gestión Estratégica.

Durante 2025, capacitamos a más de **40 personas de los equipos técnicos directamente vinculados al ciclo de producción de software**, fortaleciendo competencias especializadas en diseño, desarrollo y aseguramiento de la calidad con enfoque de accesibilidad.

En 2026, ampliamos esta capacidad hacia el territorio: más de **110 personas vinculadas con innovación y tecnología, provenientes de todas las Tesorerías Regionales y Provinciales**, participaron en formación especializada en transformación digital inclusiva. Adicionalmente, **18 personas** recibieron formación en elaboración de

documentos accesibles, extendiendo estas capacidades más allá del desarrollo web y hacia otros productos digitales de uso institucional.

Este proceso permitió que aproximadamente un **10% del personal de TGR** cuente hoy con capacidades especializadas y diferenciadas en transformación digital inclusiva. A ello se suma una estrategia de sensibilización de mayor alcance, mediante charlas masivas, comunicaciones institucionales, contenidos internos y boletines dirigidos al conjunto de la organización.

De esta manera, la formación dejó de concentrarse únicamente en equipos especialistas y comenzó a operar como un mecanismo de escalamiento: profundizando competencias en quienes participan directamente de la transformación digital y, al mismo tiempo, extendiendo una cultura común de inclusión, accesibilidad y calidad hacia toda la institución.

← Tesorerías Regionales y Provinciales avanzan en transformación digital

Agosto 17, 2026



Con una amplia participación a nivel nacional y un fuerte compromiso con la innovación pública concluyó exitosamente el curso Transformación Digital con Enfoque Inclusivo, diseñado e impartido por la consultora Globallys en conjunto con TGR.

Esta instancia formativa permitió capacitar a 120 funcionarias y funcionarios provenientes de diversas oficinas y de la Sección Red de Tesorerías, quienes destacaron la calidad de las capacitaciones y la excelencia técnica del equipo de tutoras de prestigio internacional.

La importancia de este curso radica en la instalación de competencias clave para la Estrategia de Transformación Digital del Estado, la que promueve un cambio cultural que ubica a la ciudadanía en el centro al integrar criterios de accesibilidad e inclusión que reducen errores en trámites y optimizan los recursos públicos.

← Gore de Antofagasta aprobó proyecto para Tesorería Regional

Octubre 20, 2025



La Tesorería Regional de Antofagasta logró financiamiento para su proyecto "TR Antofagasta una experiencia usuaria inclusiva y de calidad", que permitirá la habilitación de condiciones que mejoren la accesibilidad y autonomía de personas con discapacidad o movilidad reducida.

Ello, en el marco de los Fondos 2025 de vinculación con la comunidad del Gobierno Regional (Gore) de Antofagasta.

El Tesorero Regional, Hugo Huaca Huaca, dijo que el objetivo de este proyecto es "contribuir a mejorar la calidad de vida y también a crear conciencia colectiva sobre la importancia de la inclusión entre quienes asisten a nuestras dependencias".

La postulación contó con el apoyo de las áreas involucradas y en especial de la Unidad de Inclusión y Género. El proyecto se ejecutará en 2026, debido a los plazos en la entrega de fondos y considera mejoras en hall de atención, enfocadas en una experiencia usuaria inclusiva y de calidad.

"Este tipo de iniciativas nos permite explorar nuevas formas de obtener recursos que vayan en mejora de las condiciones de nuestras oficinas y por ende, de nuestros/as contribuyentes y también de nuestras y nuestros funcionarios", manifestó el Tesorero Regional.



Plan de Transformación Digital y Calidad Web

Miércoles 17 diciembre | 15:00 horas

[Ingresa aquí a la Charla TGR+](#)

Contexto

Los invitamos a conocer el nuevo **Plan de Transformación Digital 2026 - 2028**, donde presentaremos los principales desafíos institucionales en digitalización de procedimientos administrativos, calidad web y gestión de datos según el Marco de Referencia del Estado.

Además, daremos a conocer la **Guía de Diseño Digital TGR**, principal herramienta que permite asegurar la calidad web fortaleciendo la accesibilidad, mejorando la experiencia de las personas usuarias y que contiene los componentes centrales para la implementación exitosa del plan.

Expone

Osvaldo Molina Silva - Coordinador de Modernización y Transformación Digital

Camila Castro Rivera - Diseñadora UX/UI

120 personas capacitadas desde todas las Tesorerías Regionales y Provinciales
18 personas capacitadas en Documentos Accesibles.





3:43 p.m. | Clase 3 - Zona Norte

Susana Pallero (Presentando y anotando)

globallys

06

Impacto social y responsabilidad institucional

Susana Pallero

Susana Pallero

Laura Veronica Calfante Zurita

Angelica Guerrero Cisternas

Elizabeth Eliana Suenzo Sales

David Rivera Castillo

Nelson Emilio Falape Valencia

Alejandra Daniela Morales Mejia

Karolyne Accebididad Digital

28 más



4- Los resultados

Los resultados combinan tres niveles: mejora observable en servicios digitales, ampliación de capacidades internas y capacidad de escalar los aprendizajes hacia un portafolio mayor. Esa combinación es central para NODO 2026: evidencia impacto, pero también sostenibilidad y proyección.

Resultados medibles

Indicador	Línea base	Resultado	Lectura
Accesibilidad web	39%	96%	La accesibilidad pasa de brecha crítica a estándar de alto desempeño.
Navegación por teclado	9,8%	100%	Elimina una barrera concreta para uso sin mouse.
Rendimiento web	54	90	La accesibilidad se acompaña de mejor desempeño técnico.
Posicionamiento en buscadores	77	100	Mejora encontrabilidad y calidad técnica.
Búsqueda y encontrabilidad	69%	89%	Facilita llegar a la información necesaria.
Evaluación tecnológica	38%	83%	Aumenta madurez de la plataforma.
Errores y alertas WAVE	124	37	Reduce hallazgos de accesibilidad automatizada.

Satisfacción: escolaridad básica	63%	80%	Mejora especialmente en un grupo con mayor riesgo de barreras de comprensión.
Índice de Innovación Pública	68,5	87,6	Mayor madurez innovadora institucional.

110 personas Formación territorial 2026	18 personas Documentos accesibles	15 proyectos parte de la carter actual
--	--	---

Evidencia gráfica de resultados



Satisfacción e innovación pública.

Demuestra: Resultados en experiencia y madurez organizacional.

Indicadores de Google y evaluación TGR.

Demuestra: Evolución conjunta de calidad, accesibilidad y desempeño.

La consistencia entre indicadores técnicos, experiencia usuaria, formación y presencia en la cartera de proyectos institucional permite sostener una lectura más robusta que la

de un único proyecto exitoso: TGR desarrolló un mecanismo para convertir aprendizaje en capacidad reutilizable.

Reconocimiento externo



Premio Instituciones Transformadoras 2025.

Demuestra: Validación externa de la trayectoria de accesibilidad digital que dio origen al modelo.



Reconocimiento de SENADIS.

Demuestra: Validación desde el organismo público especializado en discapacidad.



TGR reconocida como institución modelo.

Demuestra: Reconocimiento vinculado al Índice de Innovación Pública.



Participación de Fundación Luz y Corporación APM en trabajo con TGR

Demuestra: Una relación de colaboración recíproca de colaboración

Los reconocimientos no se presentan como un fin en sí mismos. Funcionan como evidencia independiente de que los aprendizajes que originaron el modelo ya habían mostrado valor antes de ser escalados e institucionalizados.

Cambio cultural y participación



Semana de Investigación Usuaria.

Demuestra: Incorpora personas mayores, personas con discapacidad y otras personas usuarias al aprendizaje institucional.



Hackatones de accesibilidad.

Demuestra: Convierte estándares técnicos en práctica colaborativa y mejora concreta.

El resultado más importante es la capacidad de escalar: el aprendizaje ya no permanece circunscrito al sitio web; hoy sostiene un portafolio transversal de transformación digital.