



**Ministerio de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones**  
República de Colombia



## **MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA VERSIÓN 2010**

---

© Derechos Reservados

Bogotá, D.C., Enero de 2010



## FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	<b>Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia versión 2010</b>		
Fecha dd/mm/aaaa:	28/05/2008		
Sumario:	Documento que contiene los lineamientos y criterios de las fases de Gobierno en línea de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1151 de 2008.		
Palabras Claves:	Gobierno en Línea, Manual		
Formato:	DOC		
Dependencia:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Programa Agenda de Conectividad - Estrategia de Gobierno en línea. Área de Articulación y Gestión.		
Código:	Versión	2.2	
Autor (es):	- Programa Gobierno en línea - Instituciones aliadas que apoyaron el proceso de actualización.	Firmas:	
Revisó:	Equipo del Programa Gobierno en línea		
Aprobó:	María Isabel Mejía Jaramillo y Francisco A. Camargo Salas		
Información Adicional:			
Ubicación:	El archivo magnético asociado al documento está localizado en el equipo Perseo en la ubicación: Perseo / Articulación y Gestión / ManualGobiernoenLineaV.2010		

## HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0.0	14/04/08	Borrador del documento
1.0	28/05/08	Documento oficial
2.0	04/01/10	Actualización del documento
2.1	20/01/10	Actualización del documento
2.2	28/01/10	Ajustes al documento



## MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

### NOTA IMPORTANTE

El presente “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea” determina los lineamientos para cumplir con lo establecido en el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 e incorpora recomendaciones del documento de “Políticas y Estándares para publicar información del Estado colombiano en Internet” del año 2000, las cuales dejaron de tener vigencia a partir de la publicación de la primera versión del presente Manual.

Dada la dinámica propia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (*TIC*), la información de este Manual se actualizará periódicamente con el fin de mantener a los responsables de impulsar y desarrollar la Estrategia de Gobierno en línea en las diferentes entidades públicas:

- informados sobre los contenidos, trámites y servicios que deben ofrecer a la ciudadanía a través de medios electrónicos,
- siempre al día en las últimas tendencias mundiales relacionadas con el Gobierno en línea,
- articulados con el enfoque estratégico para implementar la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.

Por esta razón, la información de este Manual ha sido y será objeto de revisión constante. Las nuevas versiones se publicarán en los medios informativos con que cuente la Estrategia de Gobierno en línea.

Cualquier referencia en este documento a un producto, proceso o servicio específico, no debe entenderse ni constituye un reconocimiento, aceptación, aval, endoso de responsabilidad por calidad, idoneidad o cualquier otro atributo o condición de este producto, proceso o servicio, o de la idoneidad, profesionalismo o cualquier otro atributo o condición de productor o proveedor.

Ni la Estrategia de Gobierno en línea, ni cualquiera de los funcionarios, empleados, contratistas, o vinculados a ella, otorgan ningún tipo de garantía, expresa o implícita, incluyendo las de comercialidad o de aptitud para una finalidad particular, o asume alguna responsabilidad legal por la exactitud, integridad, o utilidad de información que se obtenga de este documento. En ningún momento la Estrategia de Gobierno en línea será responsable por cualquier daño legal, indirecto, consiguiente, incidental, o perjudicial que surja por el uso del material escrito en este documento, o de sus referencias a otras fuentes de información.



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>1. ANTECEDENTES</b>	<b>7</b>
<b>2. PREPARACIÓN PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>10</b>
<b>3. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA</b>	<b>15</b>
<b>4. FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA</b>	<b>24</b>
<b>5. FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA</b>	<b>28</b>
<b>6. FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA</b>	<b>32</b>
<b>7. FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>39</b>



## INTRODUCCIÓN

La información del Estado debe ser entendida como un bien público, al igual que los trámites y servicios que toda entidad debe proveer a la comunidad para cumplir su objeto social y reconocer los derechos del ciudadano<sup>1</sup>. Por lo tanto, es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y una obligación ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa a toda la sociedad. Para este fin, los medios electrónicos se han constituido en un canal que permite su acceso de manera ágil y sencilla, a la vez que facilitan la mejora en la calidad de los servicios así como ahorros en costos y tiempos de acceso.

Para garantizar la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medios electrónicos y para dar un impulso determinante al Gobierno en línea en la República de Colombia, surgió la necesidad de expedir el Decreto 1151 de 2008 que determina la elaboración de un Manual que le facilite a las entidades la implementación de esta Estrategia, en concordancia con la normatividad vigente sobre esta materia.

Este Manual lo emite el Programa Agenda de Conectividad, como líder de la Estrategia de Gobierno en línea en la Administración Pública y es de carácter obligatorio para las entidades destinatarias del Decreto 1151 de 2008. Así mismo, el Programa es responsable de proporcionar a las entidades metodologías y herramientas que faciliten el cumplimiento de las instrucciones consignadas en el presente Manual.

El Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea es el Qué y el Cómo para publicar información y proveer trámites y servicios en línea, así como, la promoción de la participación y de la democracia del Estado por medios electrónicos. Surge para garantizar la calidad, oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza en la información y servicios institucionales ofrecidos por medios electrónicos, ya que hay que asegurar y facilitar el acceso y ubicación a información, trámites y servicios útiles y de interés ciudadano.

Esta es la segunda versión del manual y su actualización, que contó con la activa participación de varias instituciones y personas comprometidas con el Gobierno en línea, busca que la Estrategia en Colombia se encuentre alineada con las tendencias y estándares internacionales<sup>2</sup>, con la normatividad vigente, con las apuestas y necesidades de las entidades que se relaciona con la modernización estatal y la política de racionalización de trámites y sobre todo que responda efectivamente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de los empresarios y los servidores públicos.

---

<sup>1</sup> Lo anterior es aplicable salvo en los casos en que, por excepción, una norma determina que una información específica tiene carácter reservado, situación en la cual cada entidad debe tener en cuenta si, dentro de la información que manejan, existen datos sometidos a reserva en los términos de la ley, caso en el cual dicha información no debe ser objeto de divulgación. El carácter reservado de la información está definido en la ley para cada tipo de información específicamente considerada. Por ejemplo, la etapa de instrucción de los procesos penales es reservada, como consecuencia de la reserva del sumario establecida para salvaguardar la presunción de inocencia de los sindicados; o los documentos relacionados con temas de defensa y seguridad nacional, que las normas determinan su carácter reservado. Debe considerarse que la reserva de los documentos cesa a los 30 años de su expedición, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

<sup>2</sup> La encuesta "Global E-Government Survey" realizada por la Organización de Naciones Unidas, ubicó a Colombia, en su reporte 2010, como líder en América Latina en materia de gobierno electrónico y ocupando la posición 31 en el mundo.



El presente documento contiene un primer capítulo donde se presentan los antecedentes que enmarcaron el desarrollo del Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea; un segundo capítulo que presenta las acciones mínimas de preparación para su implementación y entre el tercer y el séptimo capítulo se presenta la descripción detallada de todos los criterios que las entidades deben cumplir de acuerdo con cada una de las fases de la Estrategia de Gobierno en línea. Es importante mencionar que los criterios que integran cada fase son la base para la formulación y elaboración de diagnósticos y planes de acción en las entidades públicas, así como para el seguimiento, monitoreo y evaluación del avance del Gobierno en línea en el país.

Este esfuerzo es resultado del trabajo articulado y coordinado con diversas instituciones del sector público, del privado, de la academia y de la sociedad civil, quienes aportaron decididamente en su elaboración y discusión, reflejando así el interés común por la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste más y mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las TIC. Una meta de la que todos somos responsables.



## 1. ANTECEDENTES

El presente documento se enmarca dentro de la política establecida por el Gobierno Nacional que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (*TIC*), tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Estado.

La Estrategia de Gobierno en línea contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Esta estrategia se compone entonces de tres objetivos estratégicos:

- Mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas: considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio.
- Fortalecer la transparencia del Estado y la participación ciudadana: se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentado en gran parte por la publicidad de información.
- Mejorar la eficiencia del Estado: busca la concepción y el establecimiento de procesos al interior de las entidades del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes trámites y servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado.

La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea ha sido impulsada por normas como:

- La Directiva Presidencial No. 2 de 2000, la Ley 812 de 2003, el documento Visión 2019, la Ley 1151 de 2007, el Decreto 1151 de 2008 y La Ley 1341 de 2009, estructuran, fortalecen e institucionalizan la Estrategia de Gobierno en línea.
- La Directiva Presidencial No. 10 de 2002, la Ley 790 de 2002, el Documento CONPES 3248 de 2003, la Ley 812 de 2003 y la Ley 962 de 2005, introducen disposiciones en lo concerniente al Gobierno en línea como proceso estructural de la renovación y modernización de la administración pública.
- El Documento CONPES 3292 de 2004 y la Ley 962 de 2005, precisan acciones para facilitar las relaciones de los ciudadanos y empresarios con la administración pública.
- El Decreto 2170 del 2002, el Documento CONPES 3249 de 2003, el Decreto 2474 de 2008 y la Ley 1150 de 2007, fortalecen la transparencia y eficiencia en la contratación pública con el uso de las *TIC*.
- El Conpes 3527 mediante el cual se estableció la política nacional de competitividad y productividad, definió 15 planes de acción para desarrollar la Política Nacional de Competitividad propuesta en el marco del Sistema Nacional de Competitividad. Uno de los planes es el de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el cual señala el Gobierno en línea como un eje transversal del Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- La Ley 1341 de 2009 por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las *TIC*, estableciendo al Gobierno en línea como uno de los principios orientadores.
- Circular 058 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación que conmina a todos los servidores públicos a dar cumplimiento del decreto de Gobierno en línea.



El desarrollo del Gobierno en línea debe asumirse como un proceso gradual, evolutivo, coordinado y colectivo entre todas las entidades de la Administración Pública, que comprende cinco fases: Información, Interacción, Transacción, Transformación y Democracia en Línea. Estas fases no son dependientes entre sí, ni tampoco necesitan que termine una para comenzar la otra. Cada una de ellas tiene distintos objetivos y exigencias en términos de decisión política, necesidades de conocimiento, procedimientos, costos y nivel de uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Una explicación detallada de cada una de ellas es la siguiente:

Fase	Definición
<b>Información en Línea</b>	Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.
<b>Interacción en Línea</b>	Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.
<b>Transacción en Línea</b>	Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.
<b>Transformación en Línea</b>	Es la fase en la cual las entidades deben realizar cambios en la manera de operar para eliminar límites con otras entidades y organizar sus trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, a través de cadenas de trámites, ofreciendo servicios por medio de múltiples canales e intercambiando eficientemente la información, logrando establecer una visión unificada del Estado.
<b>Democracia en Línea</b>	Es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano y las entidades incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, están dispuestas a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Teniendo como norte estratégico las fases de Gobierno en línea, surge la necesidad de desarrollar los lineamientos que se encuentran a continuación para facilitar la labor de las entidades de tal forma que se cumplan los requerimientos del Decreto 1151 de 2008.

Para cada fase se especifican los criterios que deben cumplir los sitios Web principales de las entidades y algunos que deben considerarse en los sitios Web adicionales de los Programas que adelanten las mismas. Los sitios Web correspondientes a planes, sistemas de información o temas relacionados con la actividad de la entidad y que dependan de ésta, deberán cumplir por lo menos los criterios correspondientes a los estándares de navegación incluidos en la fase de Información y el nivel de accesibilidad Doble A (AA) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <http://tawdis.net>.

Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".





Adicionalmente, algunos conceptos que resulta importante considerar son los siguientes:

- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.<sup>3</sup>
- **Trámite en línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.
- **Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- **Cadena de Trámites:** La relación que se establece entre los trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites.
- **Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.
- **Racionalizar:** Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.<sup>4</sup>
- **Simplificar.** Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos para el ciudadano y en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>4</sup> Ídem

<sup>5</sup> Ídem



## 2. PREPARACIÓN PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, las entidades objeto del mismo deberán adelantar las acciones de preparación preliminar que se describen a continuación.

### COMITÉ DE GOBIERNO EN LÍNEA Y ANTITRÁMITES

El Comité de Gobierno en línea y Antitrámites deberá estar integrado, como mínimo por:

- El líder de Gobierno en línea, quien representa a la alta dirección;
- los representantes de cada Dirección y/o Programa de la entidad;
- el jefe de la Oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor;
- el jefe de la Oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor;
- el jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado, del nivel asesor y
- el jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado del nivel asesor.

El Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad, el Jefe de la Oficina responsable de Jurídica o su delegado, del nivel asesor, y el Jefe de la Oficina responsable de Control Interno o su delegado serán invitados permanentes del Comité de Gobierno en línea.

Este Comité es la instancia responsable de:

- Liderar, planear e impulsar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la entidad y ser el canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno en línea, con la Comisión Interinstitucional de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.
- Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno en línea, como la Ley 962 de 2005, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1341 de 2009, la Circular 058 de 2009 y los Decretos 2474 y 1151 de 2008, entre otros.
- Liderar, bajo los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea, la elaboración del diagnóstico y la elaboración y seguimiento al plan de acción de Gobierno en línea de la entidad.
- Para el caso de las entidades cabeza de un sector y/o agrupación de entidades (por ejemplo, los Ministerios y Departamentos Administrativos en lo nacional y las Gobernaciones y Alcaldías en lo territorial), el Comité de Gobierno en línea y Antitrámites tendrá además la responsabilidad de coordinar y articular la Estrategia de Gobierno en línea de dicho sector o territorio.
- Impulsar y apoyar la implementación de la Política de racionalización de trámites en cada una de las fases de del Gobierno en línea.
- Analizar los trámites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005.
- Liderar la automatización de los trámites y servicios de la entidad.
- Elaborar y realizar seguimiento al plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005 y su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.



- Acompañar a los diversos grupos conformados al interior de la entidad, relacionados con servicio al ciudadano, calidad y control interno, con el fin de incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones que estos grupos adelanten.
- Identificar las barreras normativas para la racionalización de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.
- Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, entre otros.
- Definir e implementar el esquema de vinculación de la entidad a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.
- Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.
- Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios de Gobierno en línea de la entidad.
- Garantizar el cumplimiento de todos los criterios de las cinco fases de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Apoyar las acciones que en materia de interoperabilidad defina la entidad y la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Garantizar que los archivos, documentos o registros cumplan con las políticas de preservación y recuperación de información definidas para el Estado Colombiano, que para tal efecto expidan las entidades competentes.

El Comité de Gobierno en línea y Antitrámites se reunirá por convocatoria que realice el líder de Gobierno en línea, al menos una vez al mes. Podrá invitar a funcionarios de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del Comité. De dichas reuniones deberá quedar acta escrita.

Así mismo, el líder de Gobierno en línea de las entidades cabeza de un sector o territorio, deberán convocar, por lo menos una vez cada dos meses, a los líderes de Gobierno en línea de las entidades que lo integran, con el fin de articular y realizar seguimiento a la Estrategia de Gobierno en línea de dicho sector o territorio y a la política de racionalización de trámites. De dichas reuniones deberá quedar acta escrita.

Mediante acto administrativo, el Representante Legal de la entidad o a quien éste haya delegado facultades para tal, deberá ordenar la creación del Comité de Gobierno en línea y Antitrámites de la entidad, especificando los objetivos del Comité, los miembros que lo integran y sus funciones. Las entidades públicas deberán remitir el acto administrativo de establecimiento del Comité de Gobierno en línea y Antitrámites, así como los datos de los funcionarios que lo integran, al correo electrónico [info@gobiernoenlinea.gov.co](mailto:info@gobiernoenlinea.gov.co).

## **PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA**

El Plan de Acción de Gobierno en línea deberá ser generado por cada entidad con el fin de garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y de esta manera, propender por el cumplimiento tanto de los criterios establecidos para cada una de las Fases de Gobierno en línea como de los objetivos de



transparencia, eficiencia y mejores servicios a su cargo. Este Plan, que deberá guardar coherencia con los plazos de implementación establecidos en el Decreto 1151 de 2008, deberá contener como mínimo:

- Un marco estratégico, en el que se identifiquen las políticas de la entidad y su relación con los objetivos de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Un diagnóstico del estado de la entidad a la fecha de elaboración del Plan, con respecto al cumplimiento de los diferentes criterios en cada una de las Fases de Gobierno en línea.
- Un esquema que identifique las acciones necesarias para el cumplimiento de cada uno de los criterios en cada fase y su plazo de implementación.
- Un marco de acción, que comprenda la identificación de los proyectos tendientes a garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y el cumplimiento de los objetivos misionales de cada entidad, fomentando proyectos de automatización de trámites, creación de ventanillas únicas y optimización de cadenas de tramites.
- Una ficha por cada proyecto que se desarrollará, identificando como mínimo los objetivos, las actividades, los beneficios e impacto, las metas, los recursos señalando las líneas presupuestales que respaldan dichos recursos, los responsables y los plazos de ejecución.

Las entidades públicas deberán remitir el Plan de Acción de Gobierno en línea y sus actualizaciones al Área de Articulación y Gestión del Programa Agenda de Conectividad - Estrategia de Gobierno en línea de acuerdo con las modificaciones realizadas al presente Manual, o cuando la entidad lo requiera debido a cambios en los proyectos o acciones institucionales.

## **POLÍTICA EDITORIAL**

Debido a las características de los medios electrónicos, relacionadas especialmente con el hecho de que los contenidos se pueden diseminar de forma rápida y a un gran número de personas, se ha definido una política editorial que establece las características que deben considerar las entidades al momento de publicar contenidos generales en medios electrónicos. Esta política editorial deberá complementarse con las indicaciones que señalen el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación -en el marco de la iniciativa de "Lenguaje Ciudadano"- y del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano que lidera el Programa de Reforma de la Administración Pública.

### **Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso**

- Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan.
- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.



- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

**Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos**

- Los contenidos que el Estado ofrezca por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio para los clientes y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.
- Las entidades deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.
- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

**Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios**

- Los contenidos provistos por medios electrónicos por el Estado Colombiano de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.

**Los contenidos deben mantener la privacidad**

- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán



mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.

- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

#### **Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual**

- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios Web hacen parte del patrimonio de la entidad pública y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- Si una entidad pública desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“ ”) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.



### 3. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/11/2008

Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional.

#### TIPO DE INFORMACIÓN Y ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN

Teniendo en cuenta que en la fase de información las entidades habilitan sus propios sitios Web para proveer en línea información, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en esta fase.

##### Tipo de información mínima a publicar

El contenido mínimo que debe tener un sitio Web de una entidad del Estado es el siguiente:

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
<b>Acerca de la Entidad</b>	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> , debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica de la entidad disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.
Misión y visión	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
Organigrama	Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad.
Localización física	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.  Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con <a href="mailto:contactenos@nombredelaentidad.gov.co">contactenos@nombredelaentidad.gov.co</a>
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	
Horarios y días de atención al público	
Directorio de funcionarios	Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los



<b>Criterio</b>	<b>Observaciones</b>
principales	cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario. Si la entidad tiene como política usar un único punto de acceso del ciudadano, se debe aclarar que éste es el mecanismo de comunicación.
Directorio de entidades	Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
<b>Normatividad</b>	
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.  Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.
Decretos	
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	
<b>Presupuesto</b>	
Presupuesto aprobado en ejercicio	Las entidades deben publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente.  Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación.
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.
<b>Políticas, planes, programas y proyectos institucionales</b>	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente. Para el caso de las entidades territoriales deben publicar mínimo el plan de desarrollo vigente.
Programas y proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia.
Contacto con dependencia responsable	Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.
<b>Trámites y servicios</b>	
Listado de trámites y servicios	En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad, donde se proporcione un listado





<b>Criterio</b>	<b>Observaciones</b>
	<p>con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC). En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre un enlace al punto exacto para gestionarlo en línea.</p> <p>En las entidades del orden territorial se debe diferenciar los trámites del Orden Nacional que operan en las gobernaciones y alcaldías o entes descentralizados de los trámites misionales de cada entidad.</p>
<b>Contratación</b>	
Información sobre la contratación	<p>Enlace en la página inicial de la entidad, mediante el logotipo oficial, a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p> <p>Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p>
<b>Control y rendición de cuentas</b>	
Entes de control que vigilan a la entidad	<p>Se debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).</p>
Informes de Gestión	<p>Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique) y los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos.</p>
Metas e indicadores de gestión	<p>Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica. Adicionalmente, en el caso de entidades de la Rama Ejecutiva, orden nacional, se debe incluir un enlace directo a la información que la entidad reporta al SIGOB.</p>
Plan de Mejoramiento	<p>Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento vigente de la entidad de acuerdo con la periodicidad establecida por este organismo de control.</p>
<b>Servicios de información</b>	
Información para niños	<p>Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.</p>
Preguntas y respuestas frecuentes	<p>Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta. Esta información</p>



Criterio	Observaciones
	deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción <sup>6</sup> .
Boletines y publicaciones	Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano.
Glosario	Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano, de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción.
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
Política editorial y de actualización	La entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente manual al respecto.
Oferta de empleos	La entidad debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el período de oferta de la vacante y los datos de contacto.

Para sitios Web adicionales al principal:

Los sitios web de los Programas que desarrollan las entidades, deberán cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
<b>Acerca del Programa</b>	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	El enlace de los sitios Web adicionales debe publicarse en la sección de información de interés de cada entidad en el Portal del Estado Colombiano.
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación del Programa. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
Localización física	Debe publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al	

<sup>6</sup> En la fase de Interacción se contempla un criterio denominado "Servicios de Información al ciudadano" el cual hace referencia a la creación de una sección específica dentro del sitio Web que contenga dichos servicios.



<b>Criterio</b>	<b>Observaciones</b>
ciudadano con que cuente el Programa	Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con <a href="mailto:contactenos@nombredelprograma.gov.co">contactenos@nombredelprograma.gov.co</a>
Horarios y días de atención al público	
Equipo de trabajo	Se debe publicar información, como mínimo, del equipo de trabajo del Programa. De estas personas se debe publicar: nombre, apellidos, rol, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico institucional del despacho y/o de la persona.
<b>Normatividad</b>	
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	Se debe publicar la normatividad que rige al Programa, que determina su competencia y es aplicable a su actividad o producida por el mismo. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.  Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.
Decretos	
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	
<b>Líneas estratégicas y proyectos</b>	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Los Programas deben publicar su plan estratégico.
Contacto con responsable	La información referente a líneas estratégicas y/o proyectos debe contar en un lugar visible con enlace al correo electrónico de la persona responsable para obtener mayor información al respecto.
<b>Control y rendición de cuentas</b>	
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique) y los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos.
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica.
<b>Servicios de información</b>	
Boletines y publicaciones	Se debe colocar a disposición, los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por el Programa.
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para el Programa y que estén relacionadas con su actividad.
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con procesos misionales del Programa.
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
Oferta de empleos	El Programa debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el período de oferta de la vacante y los datos de contacto.
Identidad Visual	Los sitios web de los Programas y/o los sitios web adicionales al principal de la entidad, deben guardar identidad gráfica y visual con los definidos para el sitio Web principal de la entidad pública.



Adicionalmente, en el sitio Web de una Gobernación o Alcaldía se debe incluir:

Criterio	Observaciones
<b>Sobre el departamento o el municipio</b>	
Presentación	Se debe realizar la introducción sobre los aspectos más destacables del departamento o municipio.
Información general	Se debe publicar la identificación del departamento o municipio (NIT, código DANE, gentilicio), símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media) ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).
Territorios	En el caso de los departamentos, se debe publicar el listado de los municipios que lo conforman con enlace a sus sitios Web oficiales; en el caso de los municipios, se debe publicar la información general de las comunas, barrios, corregimientos y veredas.
Mapas	Deben publicarse, como mínimo, el mapa geográfico, el político y mapas territoriales.
Indicadores	Se debe publicar la información relacionada con indicadores de población, salud, educación, servicios públicos, meteorología, socio económicos, entre otros. De ser viable se recomienda enlazarlos con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
Documentos del municipio	Se deben ofrecer publicaciones vigentes sobre el departamento o el municipio, en temas diversos como el agropecuario, cultura, economía, demografía, medio ambiente, obras públicas, servicios públicos, trabajo, turismo, educación, juventud, mujeres, salud, vivienda, entre otros.
Album o galería de fotos	Debe existir un álbum fotográfico sobre el departamento o municipio, categorizado por temas, entre los cuales deberán estar como mínimo: celebraciones, festividades y lugares turísticos.
Turismo y servicios locales	Se debe publicar información sobre sitios para visitar, principales festividades, directorio turístico (hoteles, posadas, restaurantes, entre otros) e indicaciones sobre cómo llegar al departamento o municipio. Así como información de todos los servicios que la localidad preste.
Servicios del municipio y del departamento	Se debe colocar un enlace donde se enumeren los servicios que el ente territorial ofrece a sus ciudadanos.
Enlaces a Secretarías y entidades descentralizadas	Se debe publicar el listado de entidades y secretarías que integran el departamento (en el caso de gobernaciones) o el municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas. Estos sitios Web deben cumplir con lo estipulado en el presente Manual.
Identidad Visual	Los sitios web de las entidades y secretarías y/o los sitios web adicionales al principal de la entidad territorial, deben guardar identidad gráfica y visual con los definidos para el sitio Web principal de la entidad pública territorial o distrital.



### Estándares de navegación

Los siguientes son estándares de presentación, de funcionalidad y técnicos, de obligatorio cumplimiento en los sitios en Internet del Estado colombiano.

Para el sitio Web principal y sitios adicionales:

Critero	Observaciones
<b>Estándares de presentación</b>	
Identidad visual	Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (escudo de la República e identidad visual de la entidad). El escudo deberá ubicarse en la parte superior en un tamaño no inferior al de la imagen institucional.
Enlace al Portal del Estado Colombiano	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> , el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.
Fecha de la última actualización	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.
Número de Visitas	En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.
División de los contenidos	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.
Uso de colores	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como único elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color.
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaron a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.
Manejo de vínculos	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como "Haga click aquí" o "Ver más". Adicionalmente, la entidad debe garantizar que no existan enlaces rotos.
<b>Estándares de funcionalidad</b>	
Mapa del sitio	Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo. Al mapa se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso a la página de inicio	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.



Criterio	Observaciones
Ruta de navegación	Se debe incluir la ruta de navegación (miga de pan) <sup>7</sup> en la parte superior del contenido.
<b>Estándares técnicos</b>	
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co.  Aquellas entidades que por su naturaleza jurídica sean empresas industriales y comerciales del Estado o de Economía Mixta que tengan un dominio .com.co, org.co deberán habilitar el dominio .gov.co para facilitar el acceso al ciudadano.
Marcación y/o etiquetado	Los elementos insertos en todas las páginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa, salvo en los casos descritos en el criterio 1.1.1 de los WCAG 2.0
Parpadeo	Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos, o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que ésta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento sea parte de una actividad esencial.
Uso de navegadores	El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer y Firefox.

## RECOMENDACIONES ADICIONALES

A continuación, se incluyen una serie de recomendaciones a tener en cuenta en todas las iniciativas relacionadas con la publicación de información del Estado por medios electrónicos.

- Es fundamental identificar la audiencia potencial y diseñar y estructurar el sitio Web, o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los intereses primarios de esta audiencia potencial. Adicionalmente, es necesario considerar también a los usuarios ocasionales, nuevos e internacionales.
- Así mismo, realizarse una definición clara de los objetivos que se pretenden con la creación del sitio Web o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los servicios que presta la entidad y los "clientes" a quienes desea atender.
- Adicional al mínimo de información solicitado en el presente documento, es importante identificar el contenido que debe tener el sitio Web. Para la organización de los contenidos, considere el punto de vista de los usuarios, de tal forma que tengan sentido para los ciudadanos y la audiencia que se quiere atraer.
- Conviene identificar con qué recursos se financiará el funcionamiento del sitio Web.
- Para un usuario no debe ser necesario conocer todo el portal para comprender una información puntual.
- Es importante que no se duplique información en el sitio Web, a menos de que se requiere especificarla más para una audiencia determinada.
- Es importante que el sitio Web pueda recorrerse con varios tipos de navegadores, que no necesariamente sean de última generación. Si requiere el uso de *plug-ins* para navegarlo se debe disponer del enlace para su descarga e instalación.

<sup>7</sup> La Ruta de Navegación o 'miga de pan' es una ayuda para que los usuarios sepan en qué sección del sitio Web se encuentran, ilustrando la relación jerárquica entre secciones.



Finalmente, un aspecto importante de la publicación de información y la oferta de servicios en medios electrónicos es garantizar que las personas puedan encontrar el sitio Web en la Red. Con el fin de incrementar la probabilidad de que los sitios Web del Estado estén bien ubicados en la lista de resultados de los motores de búsqueda, es esencial que contemplen la incorporación de información descriptiva o *metadatos*, diseñada para ser procesada por los sistemas de búsqueda. Adicionalmente, la mayoría de motores de búsqueda en Internet posibilitan que los administradores de los sitios Web registren el sitio Web en su directorio para ser incluido en su catálogo de resultados. Así mismo, si la entidad hace uso de redes sociales en internet desde éstas deberán habilitarse los enlaces al sitio Web principal y viceversa.



## 4. FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2008 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2009

Teniendo en cuenta que en la fase de interacción, las entidades deben facilitar la comunicación de dos vías con los ciudadanos y empresas, habilitar la consulta en línea, ofrecer mecanismos que acerquen a la ciudadanía con la administración, le posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Interacción en Línea.

### MECANISMOS DE INTERACCIÓN

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Servicios de información al ciudadano	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contáctenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una etiqueta que explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	En la sección de "Servicios de Información al Ciudadano" se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.  Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.
Mecanismo de búsqueda	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal).
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.
Encuestas de opinión	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.
Información en audio y/o video	Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir





Criterio	Observaciones
	<p>una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción.</p> <p>Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.</p>
Servicios de atención en línea	Las entidades deben habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.
Mecanismos de participación	<p>Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por la entidad. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por la entidad.</p> <p>De ser posible la entidad debe implementar espacios adicionales como redes sociales o usar las herramientas disponibles en el Portal del Estado Colombiano como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las indicaciones anteriormente mencionadas.</p>
Ayudas	Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.
Avisos de confirmación	Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.

Para sitios Web adicionales al principal:

Para los sitios Web de los Programas que lideran o desarrollan las entidades, deberán cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Servicios de información al ciudadano	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contáctenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una etiqueta que explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	<p>En la sección de "Servicios de Información al Ciudadano" se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.</p> <p>Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.</p>



<b>Criterio</b>	<b>Observaciones</b>
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual se pueda hacer seguimiento en línea a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.
Mecanismo de búsqueda	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones.
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.
Encuestas de opinión	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad del Programa y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.
Información en audio y/o video	Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción.  Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido.
Servicios de atención en línea	Los Programas deben habilitar chats o salas de conversación como mecanismos de atención al ciudadano o usuario. Estos definirán las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios.  Es válido que se haga uso de las herramientas del sitio principal, para lo cual se debe habilitar el enlace respectivo.
Mecanismos de participación	Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por el Programa. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por el Programa.  El Programa podrá implementar espacios adicionales relacionados con redes sociales como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las indicaciones anteriormente mencionadas.  Es válido que se haga uso de las herramientas del sitio principal, para lo cual debe habilitar el enlace respectivo.
Ayudas	Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.
Avisos de confirmación	Cada vez que el usuario interactúe con el Programa a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes por medios electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.



## FORMULARIOS Y CONSULTAS

Para el sitio Web principal y de los Programas:

Criterio	Observaciones
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	<p>En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales. Deben publicarse en un lugar visible y asociados al trámite o servicio respectivo.</p> <p>Los formularios que se diligencien en línea se deben acompañar de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p> <p>Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje estándar para el intercambio de información.</p> <p>Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio o entidad que los expide sin modificación en los ítems de información solicitados.</p>
Consulta a bases de datos	Las entidades deben habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano.
Certificaciones y constancias en línea	Las certificaciones y constancias que la entidad expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIT, deben gestionarse totalmente en línea para el ciudadano o el empresario según corresponda. Se deben definir mecanismos de seguridad y autenticidad que permita que terceros realicen estas consultas.



## 5. FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2010

Teniendo en cuenta que en la fase de transacción, las entidades deben proveer transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Transacción en Línea.

### UTILIDADES WEB

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Acceso vía móvil	El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad.
Cobertura geográfica	Las entidades deben contar con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea. De ser viable se recomienda enlazar esta información con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
Otros idiomas	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca de la Entidad" y "Políticas, planes, programas y proyectos institucionales".
Monitoreo del desempeño y uso del sitio web	Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.

Para sitios Web adicionales al principal:

Para los sitios web de los Programas que desarrollan las entidades, deberán cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Acceso vía móvil	El sitio Web de los Programas debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada Programa.
Otros idiomas	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información del Programa, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca del Programa" y "Líneas estratégicas y proyectos".
Monitoreo del desempeño y uso del sitio web	Los Programas deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.



## SISTEMAS TRANSVERSALES

Criterio	Observaciones
Contratación en línea	Las entidades deberán vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.
Uso de sistemas transversales	La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.

## TRÁMITES Y SERVICIOS

Para cada trámite y servicio de los priorizados<sup>8</sup> y que se evalúan en esta fase se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Trámites en línea	Se deben proveer en línea <u>todas las etapas</u> (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos trámites priorizados por la entidad, en los cuales <b>NO</b> se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los trámites en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.
Servicios en línea	Se deben proveer en línea <u>todas las etapas</u> (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos servicios priorizados por la entidad, en los cuales <b>NO</b> se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los servicios en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Se debe habilitar en la sección de Servicios de información al ciudadano, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.
Plazos de respuesta	Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad publica en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
Estampado de tiempo	Se debe garantizar cuando sea requerido el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo definidas por la entidad y la conservación de las transacciones electrónicas,
Pagos electrónicos	Se deben habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.
Firma electrónica	Se debe habilitar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios

<sup>8</sup> Los trámites priorizados son establecidos por cada entidad en conjunto con el Programa Gobierno en línea a través de las metodologías de Diagnóstico y Plan de Acción.



Critero	Observaciones
	generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.
Firma digital	Se debe habilitar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos lo requieran en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad. Se recomienda a la entidad mantener los registros históricos de las mediciones adelantadas y publicar los resultados obtenidos.
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	Las entidades deben contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.
Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos	Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999. Para contar con reglas generales de protección de la información, se recomienda remitirse a las normas internacionales sobre esta materia particularmente la norma ISO 270001 o cualquiera de las referenciadas en el pie de página <sup>9</sup> .

### RECOMENDACIONES ADICIONALES

Para hacer el seguimiento al monitoreo, desempeño y uso del sitio Web, su operatividad puede constatarse mediante indicadores que permitan verificar el funcionamiento del mismo y determinar las acciones correctivas. El siguiente cuadro presenta algunos indicadores y estadísticas que podrían tenerse en cuenta:

Tipo	Indicadores y estadísticas
De funcionamiento y operación. El sitio Web debe estar en funcionamiento, como mínimo, el 98% del tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Porcentaje de tiempo al aire del servidor</li> <li>▫ Número de caídas servidor</li> <li>▫ Promedio de tiempo de respuesta</li> <li>▫ Número de páginas en funcionamiento</li> </ul>
De uso del sitio Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Número de visitas, clasificadas por dominios y países</li> <li>▫ Número de impactos (<i>hits</i>), clasificados por dominios y países</li> <li>▫ Días, semanas y meses en que se producen las visitas</li> <li>▫ Páginas, servicios y trámites más solicitados</li> <li>▫ Porcentaje de páginas no visitadas</li> </ul>
De comportamiento de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Origen de los enlaces a través de los cuales se llega al sitio Web</li> <li>▫ Tiempo promedio de visita</li> <li>▫ Promedio de páginas visitadas por cliente</li> <li>▫ Número de comentarios recibidos</li> <li>▫ Tasa de crecimiento de clientes registrados</li> </ul>

<sup>9</sup> Microsoft's Trustworthy Computing Security Development Lifecycle paper  
NIST Special Publication 800-64—Security Considerations in the Information System Development Life Cycle  
NIST Special Publication 800-27—Engineering Principles for Information Technology Security  
NIST Special Publication 800-55—Security Metrics Guide for Information Technology Systems  
ISO/IEC 12207:1995—Information technology—Software life cycle processes  
ISO/IEC 17799:2005—Information technology—Security techniques—Code of practice for information security management.



De acuerdo con las condiciones particulares de cada uno de los sitios Web, se deben definir los niveles mínimos de aceptación para cada uno de los indicadores de gestión anteriores. Estos indicadores deben ser medidos al menos quincenalmente. En caso que el alojamiento del sitio Web sea provisto por un tercero, se debe acordar con éste que las estadísticas sean facilitadas con la periodicidad mínima mencionada y en formato que la entidad defina. Cuando las entidades posean su propia infraestructura para el alojamiento del sitio Web, se debe contar con sistemas de medición que garanticen la consecución de la información necesaria para el cálculo de los indicadores de gestión.



## 6. FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2010 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2011

En la fase de transformación las entidades deben realizar cambios en la manera de operar para eliminar límites con otras entidades y organizar sus trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, a través de cadenas de trámites, ofreciendo servicios por medio de múltiples canales e intercambiando eficientemente la información, logrando establecer una visión unificada del Estado.

### CADENAS DE TRÁMITES E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN<sup>10</sup>

Criterio	Observaciones
Cadena de trámites optimizada	Las entidades deben liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites, a partir de las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en Línea <sup>11</sup> . Las acciones relacionadas con este criterio deben reportarse al Departamento Administrativo de la Función Pública, quien realizará seguimiento a la implementación a través de los Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites y del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites – GRAT.
Proveer yo consumir servicios de intercambio de información	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea. <sup>12</sup>
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.
Uso de Sistemas de Información internos y/o Intranet institucional	Las entidades deben contar con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica.
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Las entidades del orden nacional con presencia en Bogotá y/o en las ciudades donde existen enlaces de la Red, deben conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.

<sup>10</sup> El servicio de intercambio de información es el resultado de la forma en la que dos o más entidades coordinan su actuar para garantizar que el intercambio de información entre ellas se realice de forma legal, correcta y eficiente.

<sup>11</sup> Las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en línea, se encuentran publicadas en el sitio Web del Programa

<sup>12</sup> De ser viable, los servicios de intercambio de información deberán publicarse en el Tramitador en línea.





Para las entidades que no lideran ni participan en cadenas de trámites deberán cumplir los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Proveer o consumir servicios de intercambio de información	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos un flujo de información priorizado, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea. <sup>13</sup>
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.
Uso de sistemas de información y/o Intranet institucional	Las entidades deben contar con sistemas de información o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica.
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Las entidades del orden nacional con presencia en Bogotá y/o en las ciudades donde existen enlaces, deben conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.

## ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Para la entidad y el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Implementación de múltiples canales	Las entidades deben caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta) <sup>14</sup> . Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales; como mínimo uno adicional a Internet.
Seguimiento al uso de múltiples canales	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la atención según cada canal.
Personalización	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. En el caso que atienda a población vulnerable debe darle prioridad a la misma. <sup>15</sup>
Accesibilidad Web	Los sitios web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA)

<sup>13</sup> Ídem.

<sup>14</sup> De ser viable, las entidades podrán hacer uso del Centro de Contacto Ciudadano.

<sup>15</sup> Algunos ejemplos de personalización son: personalización del interface, personalización del trato y personalización de contenidos



Criterio	Observaciones
	<p>establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0.<sup>16</sup> Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <a href="http://tawdis.net">http://tawdis.net</a>.</p> <p>Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".</p> <p>Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.</p>
Incentivos y/o estímulos	<p>Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma. Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios. Las áreas responsables de un trámite o servicio en línea deberán trabajar de forma articulada con el objeto de enviar un mensaje unificado al público en general.</p>
Ventanillas únicas virtuales	<p>La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.</p>

Para sitios Web adicionales al principal y para los Programas:

Los sitios Web de los Programas que desarrollan las entidades y los Programas de las entidades, deben cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Implementación de múltiples canales	<p>Los Programas deben caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de los trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax). Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales, como mínimo uno adicional a Internet.</p>
Seguimiento al uso de múltiples canales	<p>Los Programas deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente, el Programa debe haber definido estándares para la atención según cada canal.</p>
Accesibilidad Web	<p>Los sitios Web de los Programas deben cumplir la prioridad Doble A (AA)</p>

<sup>16</sup> En todo caso, una vez entre en vigencia la Norma ICONTEC que especifica el tema de Accesibilidad en Colombia, las entidades deberán darle cumplimiento a la misma.



Criterio	Observaciones
	<p>establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0.<sup>17</sup> Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <a href="http://tawdis.net">http://tawdis.net</a>.</p> <p>Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".</p> <p>Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.</p>
Incentivos y/o estímulos	<p>Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma. Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios.</p>

## GENERACIÓN DE CAPACIDADES

Criterio	Observaciones
Formación en Gobierno en línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, cadenas de trámites, sistema electrónico para la contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.

---

<sup>17</sup> En todo caso, una vez entre en vigencia la Norma ICONTEC que especifica el tema de Accesibilidad en Colombia, las entidades deberán darle cumplimiento a la misma.



## 7. FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2010 – Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2012

Teniendo en cuenta que en la fase de democracia, el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano y las entidades incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, están dispuestas a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Democracia en Línea.<sup>18</sup>

### PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos.

Para la entidad y el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Convocatoria para la participación por medios electrónicos.	La convocatoria debe realizarse teniendo en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>- Deben ser convocados por el director (o quien haga sus veces) de la entidad a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad.</li><li>- Debe convocarse a la población de interés.</li><li>- La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar en el Portal del Estado Colombiano y en su portal, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.</li></ul>
Participación en línea	Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos.
Proyectos de normatividad	Las entidades deben publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo.  Esto aplica para aquellas normas que estén relacionadas con la información, trámites y servicios, dirigidos a ciudadanos, usuarios, o clientes de cada entidad.
Redes sociales	Las entidades deben habilitar espacios para la participación haciendo uso de

<sup>18</sup> Como documentos de referencia se tienen los siguientes: *Guía de Democracia Electrónica Local: e-participación en la formulación de políticas públicas*. Universidad Externado de Colombia – UNESCO; *Citizens as Partners OECD Handbook on information, consultation and public participation in policy-making* - Organisation for Economic Co-operation and Development OECD; y *Promise and Problems of E democracy*. Organisation for Economic Cooperation and Development OECD.



Criterio	Observaciones
	redes sociales o utilizando las herramientas de participación con las que cuenta el Portal del Estado Colombiano.
Resultados de la participación por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de la participación de la ciudadanía para la construcción de políticas, planes o programas, al igual que los comentarios sobre los proyectos de normatividad. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	Cada sector/ramas u organismo debe incorporar la Estrategia de Gobierno en línea dentro de sus objetivos de planeación. Para ello debe incluirse el Gobierno en línea en los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice (Plan Estratégico, SISTEDA, Planes de Acción o SIGOB).
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Las entidades deben implementar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados. Dichos incentivos deben incorporar como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de sensibilización a través de diversos medios (no únicamente virtuales).</li> <li>- Acciones de capacitación a través de diversos medios (no únicamente virtuales).</li> <li>- Campañas masivas de comunicación dirigidas a la promoción de los espacios virtuales habilitados.</li> </ul>

## DEMOCRACIA EN LINEA<sup>19</sup>

Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos identificados puedan participar de manera activa en la construcción y toma de decisiones relacionadas con políticas, planes o programas<sup>20</sup>.

Criterio	Observaciones
Convocatoria para la Democracia en línea	La convocatoria debe tener en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad.</li> <li>- Debe convocarse como mínimo a los siguientes sectores: miembros de la comunidad, representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad.</li> <li>- La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.</li> </ul>
Discusión y consulta en línea	Las entidades deben habilitar mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa en la

<sup>19</sup> Para el caso de las entidades territoriales deberán abrir espacios para la construcción, seguimiento y evaluación de los planes de desarrollo departamental y municipal y de los planes sectoriales que por ley deban ejecutar.

<sup>20</sup> Los mecanismos pueden ser usados para otro tipo de decisiones (elección de miembros de determinados grupos o comités, provisión de nuevos servicios, implementación de medidas administrativas o todas aquellas decisiones que afecten a los usuarios de cada entidad).



Criterio	Observaciones
	<p>construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones.</p> <p>Estos espacios deben cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Los ciudadanos deben tener la posibilidad de registrarse e identificarse plenamente a través de cualquier mecanismo de autenticación electrónica o firmas digitales.</li><li>- La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar y las decisiones que se busca tomar.</li></ul> <p>Al inicio de cada año o semestre, la entidad debe definir y publicar los temas que someterá a consulta, discusión y votación a través de medios electrónicos.</p>
Propuestas en línea	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con las políticas, planes o programas de la entidad pública. Así mismo se deben proveer mecanismos para hacer seguimiento a las propuestas realizadas.</p>
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones.</p> <p>Estos espacios pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sistemas de información que permitan la generación de estadísticas actualizadas sobre el avance, cobertura y cumplimiento de las metas estratégicas de la entidad.</li><li>- Eventos virtuales de rendición de cuentas.</li></ul> <p>Conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos, quienes podrán ejercer control social y político en el marco de la constitución y la ley.</p>
Resultados de la democracia por medios electrónicos	<p>Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones.</p> <p>Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.</p>



## REFERENCIAS

- Decreto 1151 de 2008.
- Ley 1341 de 2009.
- Plan Nacional de TIC.
- Metodologías para la elaboración de Diagnósticos y Planes de Acción de Gobierno en línea, 2008 y 2009.
- Metodología de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea, 2009.
- Lenguaje común para intercambio de información.
- Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia Versión 2008.
- Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.
- Global E-Government Survey, 2008 y 2010.
- Directrices para la preservación del patrimonio digital, UNESCO, 2003.
- Guías de accesibilidad WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) de la W3C. [www.w3.org/TR/WCAG20/](http://www.w3.org/TR/WCAG20/)
- Portal del Estado Colombiano, [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co).
- Portal Único de Contratación, Sistema electrónico para la contratación pública. [www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)