



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



**MANUAL 3.0 PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA
EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL DE LA
REPÚBLICA DE COLOMBIA**

© Derechos Reservados

Bogotá, D.C., Junio de 2011



FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia		
Fecha dd/mm/aaaa:	28/05/2008		
Sumario:	Documento que contiene los lineamientos y criterios para avanzar en el uso del Gobierno en línea en Colombia		
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 Coordinación de Investigación, Políticas y Evaluación		
Código:	Versión	3.0	
Autor (es):	Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea Instituciones aliadas que apoyaron el proceso de actualización.	Firmas:	
Revisó:	Equipo del Programa Gobierno en línea		
Aprobó:	Francisco Camargo Salas		
Información Adicional:			
Ubicación:	El archivo magnético asociado al documento está localizado en el equipo Perseo en la ubicación: Poirá / Investigación, Políticas y Evaluación / Manual GEL 3.0		

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0.0	2008/04/14	Borrador del documento
1.0	2008/05/28	Documento oficial
2.0	2010/01/04	Actualización del documento
2.1	2010/01/20	Actualización del documento
2.2	2010/01/28	Ajustes al documento
3.0	2011/06/15	Actualización del documento de acuerdo con la nueva Estrategia de Gobierno en línea



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

NOTA IMPORTANTE

El presente documento es el resultado de la evolución de la Estrategia de Gobierno en línea establecida mediante el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 y determina los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones públicas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.

Dada la dinámica propia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (*TIC*), la información de este Manual se actualizará periódicamente, con la colaboración de las entidades públicas y de otros actores relacionados con la Estrategia, 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 y servicios que deben ofrecer a la ciudadanía a través de medios electrónicos,
- siempre al día en las últimas tendencias 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 comercialización 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.

Este documento está dirigido a las entidades públicas del orden nacional y en tal sentido, los criterios y prácticas incorporados en las versiones anteriores del Manual, que no estén expresamente consignados en esta versión, no se aplican y no son vinculantes. En el caso de las entidades territoriales y dado que los plazos definidos por el Decreto 1151 de 2008 están vigentes, deberán continuar con la implementación de los mismos, de acuerdo con la última versión del Manual publicada en el año 2010 y una vez finalicen dichos plazos, deberán cumplir con lo establecido en esta versión, sin perjuicio de que puedan adelantar acciones paralelas tendientes a su implementación.



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. MARCO ESTRATÉGICO Y METODOLÓGICO	7
2. NIVEL INICIAL	14
2.1 CRITERIOS TRANSVERSALES	14
2.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS	18
3. NIVEL BÁSICO	26
3.1 CRITERIOS TRANSVERSALES	26
3.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS	27
4. NIVEL AVANZADO	33
4.1 CRITERIOS TRANSVERSALES	33
4.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS	33
5. NIVEL DE MEJORAMIENTO PERMANENTE	36
5.1 CRITERIOS TRANSVERSALES	36
5.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS	36
6. GUÍAS Y ESTÁNDARES PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA EN COLOMBIA	38
GLOSARIO	40
REFERENCIAS	43



INTRODUCCIÓN

El Gobierno en línea en Colombia ha venido siendo implementado de manera sistemática y coordinada en todas las entidades públicas, en un primer momento a partir de lo establecido en la Directiva Presidencial No. 02 del 2000 y continuando de manera decidida desde el 2008, año en que se expidió el Decreto 1151 que definió los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea. Tres años después de este significativo hito, se han evidenciado cambios y avances en el uso y apropiación de la tecnología como herramienta que permite mejorar la gestión pública, la provisión de servicios y la transparencia, encaminados a cumplir las funciones del Estado, lo cual ha motivado la evolución en el direccionamiento de la Estrategia.

La provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la apertura de espacios de participación y la mejora en la calidad de la información de las entidades públicas, han sido logros importantes en los últimos años. Gracias al Gobierno en línea, la población tiene acceso a la información pública en los sitios Web del Estado, lo cual incluye el 100% de los municipios, hecho que distingue a Colombia como líder latinoamericano en presencia en Internet. Así mismo, se ha aumentado significativamente el número de trámites y servicios por medios electrónicos y el país ha mejorado en las mediciones internacionales¹, hecho que demuestra los avances importantes en esta materia.

Sin embargo, el uso de TIC dentro del Estado, para mejorar la relación con los ciudadanos, es un proceso continuo que exige esfuerzos cada vez mayores que permitan, no sólo aumentar el número y uso de los servicios sino que también mejoren la calidad y el acceso a los mismos. De otra parte, a nivel global se están produciendo una serie de cambios en la manera en que operan los estados y en su responsabilidad frente a los ciudadanos y los empresarios. En tal sentido, la búsqueda de la eficiencia sigue siendo un gran imperativo pero también lo es su responsabilidad frente a temas globales como el cambio climático o la solución de problemas de pobreza. Todo lo anterior, bajo un esquema de escrutinio público.

De igual forma, el papel o la acción de los ciudadanos ha venido transformándose. Las formas de expresión son diversas y se basan en mecanismos más directos y más poderosos que, aún hoy, no son entendidos en su totalidad. Los ciudadanos tienen un conocimiento enorme que puede ser aprovechado en beneficio de las sociedades y el Estado puede servir de plataforma para canalizar y potenciar dicho conocimiento.

En el campo tecnológico, los avances son vertiginosos, no sólo en cuanto a aplicaciones o servicios sino también en lo relacionado con la gestión de la tecnología al interior de las organizaciones, hecho que ha transformado los procesos y negocios al interior del mismo Estado.

A nivel del país, el gobierno colombiano, dentro de sus objetivos de desarrollo 2011-2014 ha planteado el impulso a la masificación y uso de las TIC y uno de sus componentes es el de Gobierno en línea, lo cual señala un nuevo horizonte para esta política que ya hace parte de la gestión pública.

Todos estos hechos han llevado a un replanteamiento de los objetivos y el alcance de la política de Gobierno en línea, profundizándola aún más y extendiéndola a otros actores que participan dentro de la función pública.

¹ De acuerdo con el más reciente Reporte Global de las Naciones Unidas (2010), Colombia es el mejor país en Gobierno Electrónico y en Participación Electrónica de América Latina y el Caribe (puestos 31 y 26 respectivamente a nivel mundial) y el No. 9 del mundo en servicios en línea.



En este marco, los lineamientos puestos a disposición de las entidades públicas son de vital importancia para orientar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y dentro de ellas, el Manual de Gobierno en línea es un elemento fundamental para consolidar el Gobierno en línea de forma rápida y efectiva en el Estado Colombiano. Concebido como una herramienta de auto-ayuda, el objetivo del Manual es proporcionar a las entidades públicas de las diferentes ramas y niveles y a los privados que ejercen funciones públicas el enfoque, lineamientos y herramientas de apoyo que faciliten sus avances y mejoras, ya sea a través de las directrices incluidas en el mismo o mediante documentos complementarios a los que se hace referencia en el Manual.

En el primer capítulo se presenta el marco estratégico y metodológico del Gobierno en línea y entre los capítulos dos al cinco, la descripción detallada de los lineamientos y criterios que las entidades deberán cumplir de acuerdo con cada uno de los componentes y niveles de madurez de la Estrategia de Gobierno en línea, al igual que los mecanismos de acción para el cumplimiento de los objetivos de dicha Estrategia. Es importante mencionar que dichos criterios son la base para la elaboración de diagnósticos y la formulación de planes de acción de Gobierno en línea de las entidades, así como para el seguimiento, monitoreo y evaluación del avance, uso e impacto del Gobierno en línea en el país. Finalmente, en el capítulo seis se describen los estándares y guías adicionales de la Estrategia de Gobierno en línea, es decir, aquellas acciones que debe impulsar directamente el Programa Gobierno en línea y cuyos resultados o productos son insumos necesarios para que las entidades puedan avanzar en los diferentes niveles de madurez.

Es importante resaltar que el éxito del Gobierno en línea depende del trabajo conjunto de todas las entidades públicas y de las acciones internas que se ven reflejadas en la relación con sus usuarios. Igualmente, es necesario el aporte de diversos actores privados y de la sociedad en su conjunto de manera que los resultados puedan ser aún mejores. Por ello, el Manual es el resultado del trabajo articulado y coordinado con diversas instituciones del sector público y 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 por y para los colombianos, mediante el aprovechamiento de las TIC, para la prosperidad del país, una meta de la que todos somos responsables.



1. MARCO ESTRATÉGICO Y METODOLÓGICO

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son un factor que contribuye al desarrollo de las sociedades a través de diversos mecanismos. Uno de dichos mecanismos es el uso de las TIC en el Estado ya que contribuye a cambios en la forma de gobernar y en la manera en que los ciudadanos y las organizaciones se relacionan con sus estados. El éxito de esta nueva forma de gobernar exige, al mismo tiempo, nuevos modelos para debatir y decidir las estrategias, nuevas formas de transacciones y de negocios, nuevas formas de escuchar a los ciudadanos y las comunidades y nuevas formas de organización, gestión y entrega de información.

En este escenario, la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia, tiene como visión la de un *Estado construido por y para los colombianos, mediante el aprovechamiento de las TIC, para la prosperidad del país*. Esta visión parte de considerar al Estado como una construcción colectiva en el cual, las potencialidades de cada persona, incluyendo las de los servidores públicos, pueden ser puestas a disposición de los demás y, a su vez, las instituciones públicas responden de manera efectiva a los intereses de la sociedad, proceso en el cual las TIC juegan un rol fundamental. Esto genera un impacto positivo sobre la gestión pública, sobre la competitividad y sobre la sociedad en su conjunto.

La Estrategia, tiene a su vez, el propósito de *contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que presta mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, mediante el aprovechamiento de las TIC*. Lo anterior, mediante el logro de cuatro objetivos específicos:

- Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto
- Contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública
- Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos
- Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida.

Estos objetivos van de la mano con los lineamientos mundiales que promueven el uso de las TIC para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo, pero también están enmarcados dentro de los objetivos de desarrollo del país. En el contexto internacional, Gobierno en línea responde a compromisos adquiridos por Colombia, como el Plan de Acción de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información al 2015, la Declaración de Santo Domingo de la Asamblea de la OEA en 2006, la Declaración de Santiago de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en 2007, el Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe al 2015 (eLAC)² y la Declaración de La Granja entre la Unión Europea y América Latina y el Caribe sobre la Sociedad de la Información en 2010.

Aunado a lo anterior y atendiendo las recomendaciones establecidas dentro del marco de la Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)³ 2010 (PP-10), la Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina “eLAC 2010-2015”⁴, la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI)⁵, los lineamientos de acción sugeridos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)⁶, las actividades de la Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números (ICANN por sus siglas en inglés)⁷, los informes del Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe (LACNIC por sus siglas en inglés)⁸, entre otras organizaciones, Colombia debe liderar un entorno propicio que garantice el desarrollo de

² www.eclac.org

³ <http://www.itu.int/plenipotentiary/2010/index-es.html>

⁴ <http://www.eclac.cl/socinfo/noticias/noticias/>

⁵ <http://www.itu.int/wsis/index-es.html>

⁶ <http://www.oecd.org/dataoecd/48/51/44953210.pdf>

⁷ <http://www.icann.org/>

⁸ <http://lacnic.net/sp/index.html>

la Sociedad de la Información, la conectividad digital, el cierre de la brecha de servicios de digitales y la apropiación de las TIC.

A nivel de Colombia, el Gobierno ha definido como objetivo de desarrollo⁹ el de construir un país con prosperidad para todos, con más empleo, menor pobreza y más seguridad. El cumplimiento de dicho objetivo se sustenta en ocho ejes estratégicos o soportes transversales, uno de los cuales es el de **Buen Gobierno, como rector de las políticas públicas, en la ejecución de programas sociales y en la relación del Estado con el ciudadano.**

En tal sentido, es objetivo de desarrollo el de fortalecer un modelo de gobernabilidad, a través del continuo mejoramiento de la administración pública y, dentro de tal propósito, Gobierno en línea juega un papel preponderante pues se convierte en un instrumento transversal que facilita el Buen Gobierno¹⁰. De igual manera, la Estrategia de Gobierno en línea se enmarca dentro de la política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establecida por el Gobierno Nacional que busca la masificación del uso de Internet y que se plasma en el Plan Vive Digital¹¹.

Así mismo, es un principio orientador de la sociedad de la información en lo que respecta a la prestación de servicios eficientes a la ciudadanía y a los empresarios con el aprovechamiento máximo de las TIC, es un componente prioritario para la política de Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa y hace parte de las acciones fundamentales de la política de optimización de trámites y servicios de la administración pública.

La Estrategia se desarrolla en el marco de un ecosistema de Gobierno en línea, una unidad funcional compuesta por unas personas que la habitan, un entorno en el que conviven y se desarrollan y unas relaciones que se establecen, el cual parte de considerar la existencia de dos componentes fundamentales: por un lado la demanda, que hace referencia a aquellas necesidades, deseos o aspiraciones de los ciudadanos, en su relación con el Estado, y por otro, la oferta, que está relacionada con la manera como el Estado responde y se ajusta a tales solicitudes.

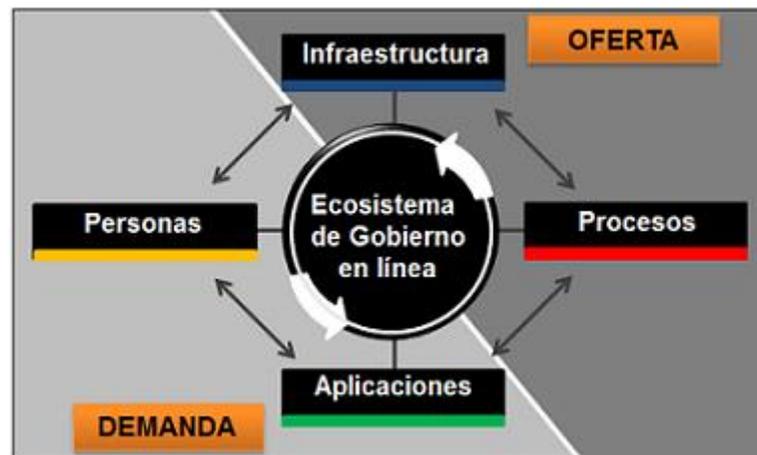


Fig. 1. Ecosistema de Gobierno en línea, en armonía con el Plan Vive Digital

En cada uno de estos componentes, existen elementos que los componen así:

Demanda - Está constituida por las personas y las aplicaciones:

⁹ El documento de Bases para Plan de Desarrollo puede ser consultado en www.dnp.gov.co

¹⁰ Artículo 230 de la Ley 1450 de 2011. <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Paginas/2011.aspx>

¹¹ Para mayor información sobre el plan Vive Digital y sus iniciativas, se puede consultar www.vivedigital.gov.co



- **Personas:** Son el eje central del Gobierno en línea y en tal sentido, se parte de su reconocimiento en los diferentes ámbitos y condiciones y de hacerlos partícipes de la construcción del Estado¹². De igual manera, los servidores públicos juegan un papel preponderante en la Estrategia, pues son ellos sus directos impulsores y ejecutores quienes tienen el contacto directo con los ciudadanos y empresarios. La Estrategia, por tanto, debe definir acciones de capacitación y acompañamiento con y hacia los ciudadanos y servidores públicos y hacerlos partícipes de la misma, mediante el uso de las TIC. Así mismo, los ciudadanos y los servidores públicos deben participar de manera activa, como aportantes de ideas que permitan desarrollar acciones de mejoramiento interno y externo de las entidades.
- **Aplicaciones:** Se refiere a los servicios directos que benefician a los ciudadanos, a los empresarios y a los mismos servidores públicos y que son prestados por las entidades públicas a través de medios electrónicos. Dichos servicios van desde los informativos, pasando por los transaccionales, hasta los de participación.

Oferta - Está constituida por la infraestructura y los procesos:

- **Infraestructura:** Para que las entidades públicas y los privados que ejercen funciones públicas puedan ofertar servicios, deben contar con una infraestructura tecnológica que garantice condiciones adecuadas. En tal sentido, la conectividad, la interoperabilidad, la implementación de múltiples canales, el uso de centros de datos, cloud computing, la incorporación del nuevo protocolo de Internet IPv6 y la accesibilidad, entre otros, deben ser tomados en cuenta dentro del desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea.
- **Procesos:** Adicional a la infraestructura, la oferta de servicios está soportada en los procesos internos que se producen al interior y entre las entidades del Estado. Dichos procesos pueden ser misionales, estratégicos o de apoyo, pero en todos ellos debe haber una revisión e intervención con el objeto de hacerlos más eficientes, de cara a los grupos de interés de las entidades.

Vale la pena señalar que las relaciones que se dan entre estos componentes son interdependientes y que en cualquier acción o proyecto que se adelante para avanzar en el uso del Gobierno en línea, deben ser tomados en cuenta para garantizar mejores resultados. Igualmente, conviene señalar que el entorno está constituido por las condiciones y tendencias tecnológicas, políticas, económicas, normativas y sociales que influyen en el ecosistema pero que, a su vez, pueden ser modificadas desde el mismo.

Desde el punto de vista metodológico, la Estrategia de Gobierno en línea debe seguir un proceso gradual de mejora y para ello se ha definido un modelo de madurez, el cual proporciona a las entidades un marco para identificar, diagnosticar y transformar sus operaciones y la prestación de servicios. Así las cosas, un modelo de madurez define un proceso evolutivo e iterativo y se basa en un principio de mejoramiento incremental y continuo que permite integrar diversos componentes, actividades, metas y tiempos, que lo soportan. Así mismo, establece una secuencia lógica de pasos que abstrae las principales actividades asociadas al proceso de madurez y permite medir el avance de dicho proceso¹³.

El uso de modelos de madurez ha sido identificado en diversos campos, destacándose el tecnológico, en especial, el desarrollo de software¹⁴, infraestructura tecnológica¹⁵, gobierno abierto¹⁶, arquitectura empresarial, entre otros. Por tanto,

¹² Cuando se habla de distintos ámbitos y condiciones se refiere a tener en cuenta entornos no convencionales u óptimos, así como condiciones particulares y deficiencias en condiciones tecnológicas, físicas o sensoriales de los usuarios o funcionarios de las entidades e instituciones.

¹³ De acuerdo con Gartner, los modelos de madurez tiene su origen en el Capability Maturity Model (CMM) desarrollado en 1987 por Watts S. Humphrey para caracterizar el proceso de software. Posteriormente el modelo se mejoró y se ha venido usando como marco conceptual para abordar procesos de mejora continua y mejores prácticas en campos de TI u organizacionales.

¹⁴ Watts S. Humphrey. Characterizing the Software Process: A Maturity Framework. Software Management, Marzo de 1988



el modelo de madurez de Gobierno en línea no debe ser visto como un fin en sí mismo, sino como una herramienta clave en la gestión, por parte de la dirección de una entidad y de transformación de la misma, a través del uso de la tecnología.

El modelo de madurez de Gobierno en línea consta de los siguientes elementos:

COMPONENTES

Son las áreas prioritarias de actuación, es decir, aquellas sobre las cuales se deben tomar decisiones y asegurar los medios para lograr su desarrollo. Desde otro punto de vista, su desarrollo es el que permite el logro de los objetivos de Gobierno en línea. Tal como se aprecia en la figura 2, el modelo de madurez contiene cinco componentes:

- **Información:** Constituye la oferta, por medios electrónicos, de información y datos públicos no sensibles¹⁷ abiertos en formato reutilizable y que pueden ser utilizados por terceros para la generación de servicios de valor agregado.
- **Interacción:** Se habilita la comunicación de dos vías entre los servidores públicos y la ciudadanía, mediante mecanismos que acercan al ciudadano con la administración y le posibilitan contactarla, al igual que hacer uso de la información que proveen las entidades, a través de consultas en línea.
- **Transacción:** Incorpora la provisión de transacciones en línea para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros, haciendo uso de elementos como la autenticación y pagos en línea.
- **Transformación:** La prestación de los productos y servicios se realiza a partir de las necesidades de los usuarios, lo cual implica cambios en la manera de operar las entidades potenciando el intercambio eficiente de información entre sus dependencias y con otras entidades, así como la reorganización de sus procesos, trámites y servicios bajo el entendimiento de sus clientes y su oferta por múltiples canales.
- **Democracia:** Se crean las condiciones para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social¹⁸, en un diálogo abierto de doble vía con un Estado totalmente integrado en línea.

Los espacios virtuales que se habilitan refuerzan otros medios y mecanismos de participación ciudadana y la información y las estrategias de comunicación de los mismos utilizan un lenguaje cercano al ciudadano para garantizar la comprensión de la misma.

¹⁵ Introducing the Gartner IT Infrastructure and Operations Maturity Model. Gartner, Octubre 01 de 2007

¹⁶ Gartner Open Government Maturity Model. Gartner, Junio 25 de 2010

¹⁷ Los datos públicos no sensibles se refieren a aquellos datos que no tienen ninguna restricción de carácter constitucional o legal para su publicación y acceso.

¹⁸ Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Adoptada en Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado. Estoril, Portugal, diciembre de 2009.

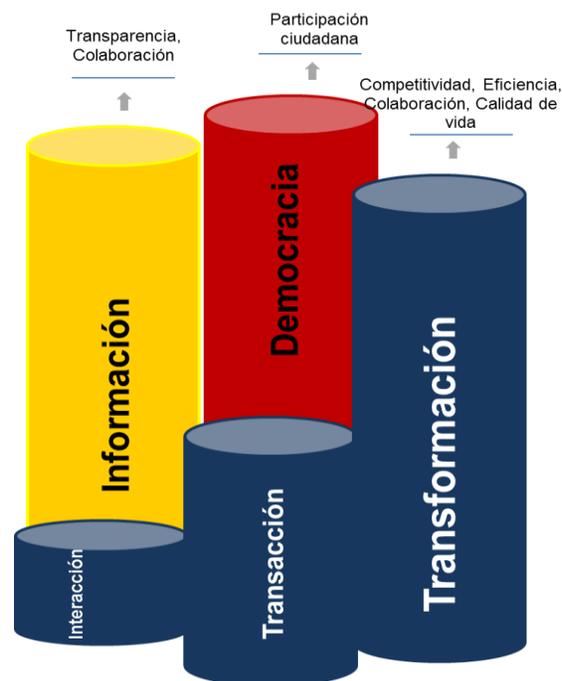


Fig. 2. Niveles de madurez de la Estrategia Gobierno en línea

NIVELES

Se definen como una secuencia de acciones que, adecuadamente desarrolladas, conducen al logro de los objetivos. Igualmente, toma en cuenta las relaciones entre dichas acciones, los métodos utilizados y las personas involucradas¹⁹. Los niveles de madurez definidos para la Estrategia de Gobierno en línea son los siguientes.

- **Nivel Inicial:** Nivel en el cual se cuenta con las condiciones institucionales para habilitar cada uno de los componentes. Las entidades caracterizan y analizan a sus usuarios tomando en cuenta variables como composición, necesidades, acceso a tecnología. Igualmente, analizan sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo, al igual que la información que se genera a partir de los mismos. De otra parte, analizan los esquemas de prestación de servicios y los recursos con los que cuentan para su provisión. Finalmente, priorizan sus acciones y definen su plan de acción para avanzar en el uso del Gobierno en línea y apropian los recursos económicos, humanos, administrativos y legales para ello.
- **Nivel Básico:** Nivel en el cual hay evidencia de prestación de servicios en línea de acuerdo con lineamientos y estándares definidos por ellas mismas. Existe entendimiento organizacional. Las entidades implementan los primeros servicios en cada uno de los componentes y los servidores públicos involucrados en dichos procesos conocen y usan el Gobierno en línea. Así mismo, los ciudadanos evalúan la prestación de los servicios.
- **Nivel Avanzado:** Nivel en el cual hay evidencia de un porcentaje amplio de prestación de servicios en línea. El Gobierno en línea está institucionalizado, es parte de la rutina diaria y la cultura de la entidad. Las entidades masifican sus servicios electrónicos a todos sus usuarios, a partir de las características identificadas en el nivel inicial y de la experiencia obtenida en el nivel básico. Igualmente, terceros participan en el desarrollo e implementación de nuevos servicios de valor agregado y la ciudadanía participa activamente en la definición de los servicios a ofrecer por parte de las entidades.

¹⁹ Watts S. Humphrey, *Ibid.*

- **Nivel de Mejoramiento permanente:** Nivel en el cual hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas. Las entidades adoptan mejores prácticas, han interiorizado el Gobierno en línea y son los ciudadanos y las empresas quienes determinan el tipo de servicios a proveer por parte de las entidades.

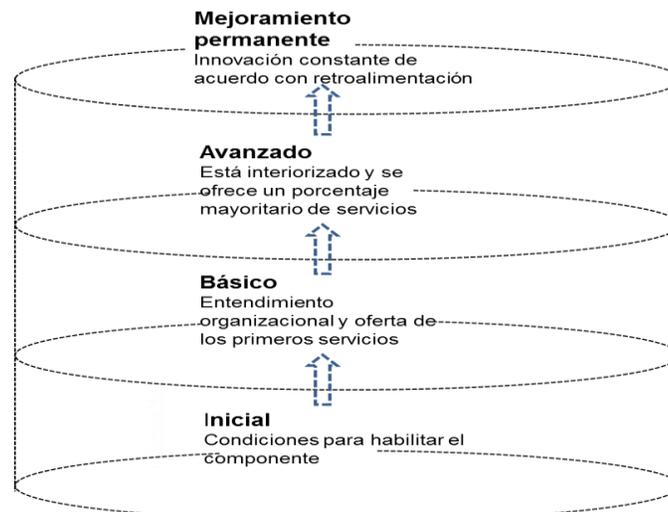


Fig. 3. Niveles de madurez de la Estrategia Gobierno en línea

GOBIERNO COMO PLATAFORMA

Con el fin de dinamizar el proceso de evolución a través de los niveles de madurez, deberán garantizarse ciertos elementos habilitantes, algunos de los cuales tendrán que ser impulsados y liderados desde el Programa Gobierno en línea y posteriormente implementados por las entidades. Dentro de estos elementos habilitantes se encuentran del tipo:

- **Políticos y de Regulación:** Comprende la definición de lineamientos, metodologías, estándares y demás desarrollos normativos que se requieran para que las entidades comprendan e implementen acciones en temas como apertura de datos, accesibilidad, usabilidad, estándares de TI, interoperabilidad, mercado abierto de servicios, cero papel, notificación electrónica, autenticación electrónica, servicios compartidos, entre otros.
- **Capacitación y Acompañamiento:** Hace referencia a las acciones que deben ser impulsadas desde el Programa Gobierno en línea para difundir la Estrategia, acompañar y orientar su ejecución en las diferentes entidades y la capacitación de servidores públicos y ciudadanos para la apropiación y uso de los servicios implementados.
- **Infraestructura Tecnológica:** Soluciones comunes y plataformas tecnológicas para el acceso unificado (datos, aplicaciones, toma de decisiones, resolución de problemas, entre otras)
- **Monitoreo y Evaluación:** Comprende la generación de información que permita conocer el estado de avance en el modelo de madurez al igual que el impacto que genera el Gobierno en línea en la competitividad, en la calidad de vida de los ciudadanos y en la gobernabilidad.

La integración de los tres elementos descritos configura el modelo de madurez de Gobierno en línea. Debe adicionarse al mismo los tiempos para el avance en cada uno de los niveles los cuales se han establecido de una manera diferenciada para el nivel nacional y para el nivel territorial. La figura 4 resume entonces el modelo de madurez.

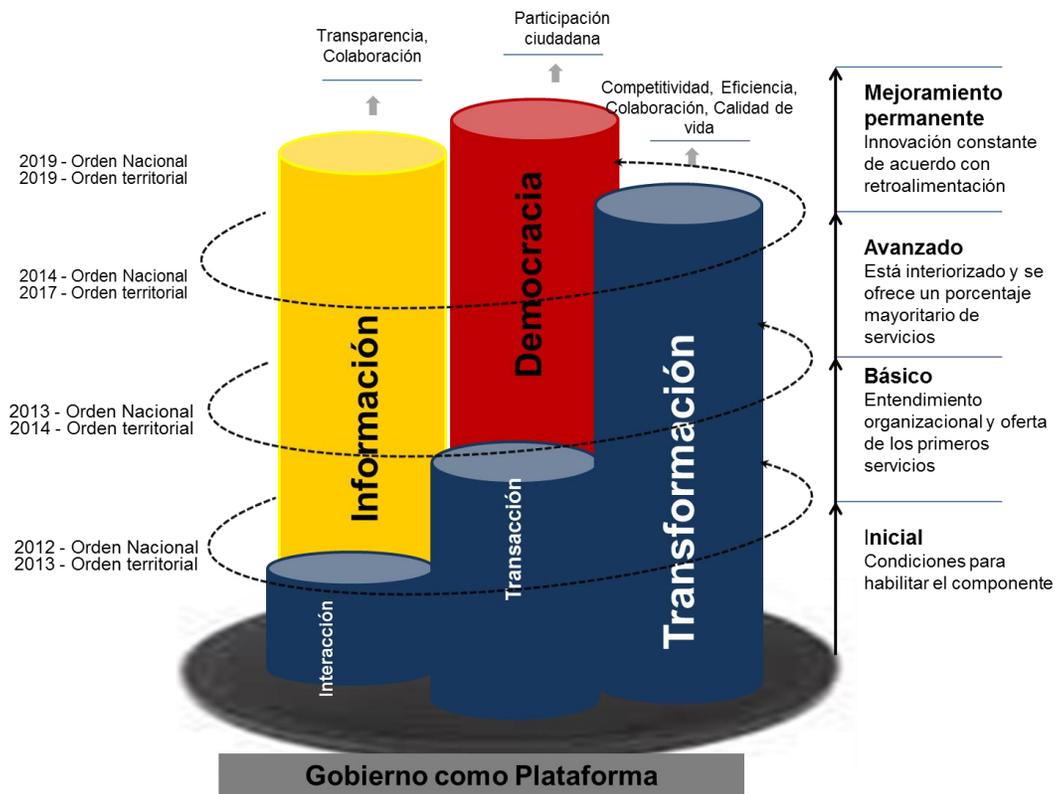


Fig. 4. Modelo de madurez de la Estrategia Gobierno en línea



2. NIVEL INICIAL

Plazo para implementación: 2012/12/31

El nivel inicial es aquel en el cual se cuenta con las condiciones administrativas y tecnológicas, los recursos humanos y financieros y la planeación institucional para habilitar cada uno de los componentes. Las entidades caracterizan y analizan a sus usuarios tomando en cuenta variables como composición, necesidades, acceso a tecnología. Igualmente, analizan sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo, al igual que la información que se genera a partir de los mismos.

De otra parte, analizan los esquemas de prestación de servicios y los recursos con los que cuentan para su provisión. Finalmente, priorizan sus acciones y definen su plan de acción para avanzar en el uso del Gobierno en línea y apropian los recursos económicos, humanos, administrativos y legales para ello.

Dentro de este nivel, existen unas acciones que deben ser desarrolladas de manera transversal para todos los componentes y otras que son específicas a cada uno de ellos así:

2.1 CRITERIOS TRANSVERSALES

Criterio	Descripción
<p>Análisis y caracterización de los usuarios de la entidad</p>	<p>El objetivo de esta actividad es conocer de una manera mucho más detallada a los usuarios de cada entidad y con base en ello definir los servicios a proveer por medios electrónicos en cada componente, de acuerdo con las características de dichos usuarios. Por ello, cada entidad debe realizar un estudio que permita conocerlos, clasificarlos y analizarlos, en términos de las siguientes variables, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipología: <ul style="list-style-type: none"> Empresas, Entidades Públicas, Ciudadanos, Otro - Caracterización: <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos: Ubicación, Edad, Sexo, población vulnerable, personas con discapacidad Empresas: Pequeña, Mediana, Grande Entidad Pública: Nacional, Territorial Otros: ONG, Organismos y usuarios internacionales, organizaciones de la sociedad civil, privados que ejercen funciones públicas - Tipología de servicios demandados por cada población: <ul style="list-style-type: none"> Información Trámites Servicios Participación - Tipología y nivel de cobertura de canales de acceso de que disponen los usuarios: <ul style="list-style-type: none"> Internet Telefonía Móvil Telefonía Fija Fax Redes Sociales Televisión <p>Esta información debe ser consignada en los formatos que existan en la entidad para tal efecto o en los que el Programa Gobierno en línea diseñe para tal fin.</p>
<p>Caracterización de los procesos, trámites y servicios de la entidad</p>	<p>El objetivo de esta actividad es el de servir de base para identificar y priorizar las acciones o proyectos a implementar para la optimización y automatización de trámites y servicios, la implementación de políticas y estándares de seguridad de la información, la incorporación de la política de cero papel y para planear la ruta crítica a seguir en los diferentes niveles de madurez.</p> <p>Para ello, cada entidad debe hacer un análisis de lo siguiente:</p> <p>Procesos: Con base en el MECI y el Sistema de Calidad que haya implementado, la entidad identifica lo siguiente:</p>



Criterio	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">- Procesos Misionales- Procesos Estratégicos- Procesos de Apoyo- Procesos de Evaluación <p>Adicionalmente, en cada uno de dichos procesos identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Entradas- Procedimientos- Salidas- Registros, formatos y demás documentos asociados- Roles y responsables de la información- Estado de automatización- Trámites y servicios asociados a dichos procesos- Grado en que se han reemplazado los documentos en papel por electrónicos- Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc) y grado de implantación- Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información <p>Esta información debe consignarla en los formatos de que disponen las entidades, de acuerdo con su sistema de calidad.</p> <p>Trámites, servicios y cadenas de trámites</p> <p>En el caso en que los trámites, servicios y cadenas de trámites de la entidad no se encuentren dentro de los procesos de calidad, deberá hacerse el mismo ejercicio anterior con dichos trámites y servicios. Para ello puede hacerse uso de las metodologías de identificación de cadenas de trámites que se encuentran publicadas en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co, sección “Documentos”.</p>
Esquema de atención al ciudadano	<p>La prestación de servicios, la ejecución de trámites, la realización de ejercicios de participación y la publicación de información y datos, requieren de un soporte institucional que garantice la integración de procesos para la atención al ciudadano. Por ello, la entidad debe definir un esquema de atención al ciudadano, por diferentes canales electrónicos, señalando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dependencias o instancias responsables- Medios de atención- Estándares y lineamientos de atención <p>Para la implementación de dicho esquema, se siguen los lineamientos definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (www.servicioalciudadano.gov.co).</p> <p>Igualmente, las entidades deben tomar en cuenta los lineamientos establecidos en el Conpes 3654 Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos en la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y en la política de Democratización de la Administración Pública del Sistema de Desarrollo Administrativo.</p>
Comité de Gobierno en línea	<p>Dado el alcance de la Estrategia de Gobierno en línea, su cumplimiento por parte de cada entidad requiere el liderazgo de los representantes legales. Por ello, cada entidad debe contar con dicha instancia o Comité de Gobierno en línea, el cual deben estar formalmente constituido a través de un acto administrativo firmado por el representante legal.</p> <p>El Comité de Gobierno en línea y Antitrámites deberá estar integrado, como mínimo por:</p> <ul style="list-style-type: none">- Un representante de la alta dirección- El líder de Gobierno en línea- 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



Criterio	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> - El jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado del nivel asesor - El CTO²⁰ o líder de seguridad - El líder de interoperabilidad - El funcionario responsable de administrar la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT - Los representantes de cada Dirección y/o Área y/o Programa de la entidad como invitados, de acuerdo con las temáticas a tratar <p>Las funciones de este Comité también pueden ser asumidas por otras instancias de coordinación con que cuentan las entidades como el Comité de Desarrollo Institucional, el Comité de Coordinación Estratégico, el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno o aquellos de carácter estratégico, casos en los cuales debe estar formalizado incluida la Estrategia de Gobierno en línea.</p>
<p>Promoción y divulgación del Gobierno en línea</p>	<p>Los objetivos que se persiguen y las acciones a implementar en cada uno de los niveles y componentes de la Estrategia de Gobierno en línea, requieren establecer unos mecanismos que permitan promocionar y divulgar dichos objetivos y acciones puntuales, hacia los ciudadanos y al interior de cada organización. Igualmente, se requiere un fuerte trabajo de convocatoria y participación de los ciudadanos y usuarios y por ello es necesario que cada entidad defina los mecanismos, las acciones y los responsables de esta tarea de promoción y divulgación. Por ello, cada entidad debe diseñar una estrategia de divulgación y promoción para el Gobierno en línea en la cual contemple, como mínimo, las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Divulgación, promoción para la apertura de datos²¹ y su uso en el desarrollo de servicios - Divulgación y promoción para los trámites y servicios implementados - Divulgación y promoción para la realización de ejercicios de participación y democracia - Divulgación y promoción de políticas y normas de seguridad <p>Dicha estrategia de promoción y divulgación debe contemplar acciones dirigidas hacia los usuarios de la entidad y hacia los servidores públicos, señalando las actividades para cada uno de estos dos públicos objetivo.</p>
<p>Capacitación en Gobierno en línea</p>	<p>Con el fin de institucionalizar el conocimiento y uso del Gobierno en línea en todos los servidores públicos y para hacerlos partícipes de la misma, cada entidad debe incluir dentro de su plan de capacitación para los servidores públicos, la Estrategia de Gobierno en línea. Dicho plan debe contener acciones sobre, mínimo las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia y publicidad de la información - Datos abiertos y servicios de valor agregado - Cultura del servicio - Calidad de los servicios - Participación y control ciudadano - Optimización de procesos - Seguridad informática y seguridad de la información - Cero papel - Estándares de TI - Accesibilidad y usabilidad - Interoperabilidad y colaboración interinstitucional - Ciudadano digital <p>Las acciones de capacitación podrán ser acordadas con el Programa Gobierno en línea pero es necesario que las mismas queden incluidas dentro del plan de capacitación de la entidad.</p>
<p>Análisis y caracterización de la infraestructura tecnológica</p>	<p>Con el fin de determinar las condiciones tecnológicas de cada entidad y definir los ajustes a que haya lugar para garantizar el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos, cada entidad debe realizar un análisis de la infraestructura tecnológica, los riesgos sobre seguridad física y del entorno y seguridad informática y el crecimiento de la capacidad de la infraestructura, de acuerdo con los lineamientos definidos en el documento de “Estándares de seguridad para el Gobierno en línea” que se publicará en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co.</p>

²⁰ Chief Technology Officer

²¹ Para entender el concepto de datos abiertos se puede consultar la definición que aparece en el Glosario del Manual.



Criterio	Descripción
	Para ello, el Programa Gobierno en línea proveerá las metodologías y formatos que se requieran.
Plan de Seguridad	<p>La entidad debe definir una política de seguridad que garantice la protección de la información, los datos personales y los activos de información con que cuenta. Para ello, deberá implementar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de conocimiento al interior, en temas de seguridad de la información y seguridad informática - Definir la política de seguridad a ser implementada - Divulgar la política de seguridad al interior de la misma - Conformar un comité de seguridad o asignar las funciones de seguridad al comité GEL - Identificar los activos de información en los procesos ,incluyendo los activos documentales (records), de acuerdo con el análisis de procesos realizado - Identificar los riesgos y su evaluación, en dichos procesos - Definir el plan de acción con los controles y políticas que se implementarán para mitigar los riesgos identificados
Accesibilidad	<p>La entidad cumple el nivel de conformidad A, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contrate con terceros.</p> <p>Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://www.tawdis.net. El cumplimiento incluye también la revisión de los problemas "No verificados" que aparecen en el resultado de aplicar la herramienta.</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 (http://www.w3.org/WAI/) de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Evaluating Accessibility".</p>
Usabilidad	<p>El sitio web de la entidad cumple con las siguientes directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado "Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arquitectura de Información - Todas las directrices de impacto 4 y 5 <p>El documento se encuentra publicado en: www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>
Estándares del sitio Web	<p>El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta y las Instituciones de Investigación, pueden tener dominio .com o .org, pero deben habilitar adicionalmente el dominio .gov.co</p> <p>El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional en cualquier navegador. Como mínimo, se exige que esto se pueda hacer en Internet Explorer, Firefox, Chrome y Safari.</p> <p>Con el fin de que el usuario tenga conocimiento sobre esta situación, en el sitio web deberá señalarse la versión de cada navegador en la cual se puede acceder.</p> <p>El escudo de la República de Colombia deberá ubicarse en la parte superior derecha y con la inscripción "República de Colombia" en la parte inferior del mismo. Este se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación.</p> <p>La imagen de identidad institucional deberá estar ubicada en la parte superior izquierda, a la misma altura del escudo de la República de Colombia. Esta se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación. Igualmente, esta debe enlazar a la página de inicio desde cualquier lugar de navegación</p> <p>En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web. También es válido que cada sección tenga su fecha de actualización.</p> <p>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.</p> <p>Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal del sitio web, desde cualquier página del mismo.</p> <p>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)</p>
Plan de Gobierno en línea	Con base en los lineamientos y tiempos definidos en este Manual, cada entidad debe elaborar un plan de acción de Gobierno en línea. Dicho plan debe estar alineado con los objetivos estratégicos sectoriales e institucionales. Para ello



Criterio	Descripción
	<p>se debe contemplar mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones o proyectos que permitirán avanzar en los diferentes niveles y componentes de la Estrategia de Gobierno en línea. - Responsables de cada una de las acciones y proyectos - Cronograma de ejecución - Productos esperados - Presupuesto asignado y/o los esquemas de apalancamiento con el sector privado - Indicadores para monitorear el avance - Indicadores de impacto - Si la entidad propuso iniciativas dentro del Plan Vive Digital, deberá incluir el plan de acción de cada una de ellas. - Riesgos <p>El insumo para la elaboración de este plan es el diagnóstico sobre el estado de la entidad, el cual se elabora en conjunto entre el Programa Gobierno en línea.</p> <p>Dicho plan deberá ser elaborado y publicado en el sitio web de cada entidad y remitido al Programa Gobierno en línea, con base en la metodología publicada en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>
<p>Integración del Gobierno en línea a la política sectorial y a la planeación institucional</p>	<p>Las entidades cabeza de sector deben incluir dentro de su planeación, a través de los planes indicativos o de desarrollo, y de los planes de acción, la Estrategia de Gobierno en línea, señalando los proyectos, las metas, indicadores, responsables, recursos necesarios y los mecanismos de seguimiento para todas las entidades de dicho sector. De igual manera, cada entidad debe hacer lo propio en su interior, con el fin de garantizar la institucionalización de la Estrategia.</p> <p>De igual manera, cada Ministerio o cabeza de sector, debe definir un esquema de acompañamiento y seguimiento sectorial, el cual debe ser oficializado mediante actas, cronogramas o planes de trabajo definidos al comienzo de cada año.</p>

2.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN

Criterio	Descripción
<p>Inventario de información</p>	<p>Para avanzar en la publicación de datos abiertos no sensibles por parte de las entidades, es conveniente realizar previamente un inventario de todos los datos que están bajo la responsabilidad de cada entidad para, posteriormente, determinar aquellos que se van a publicar en formatos abiertos reutilizables.</p> <p>Por ello, la entidad debe realizar un inventario de toda la información que está bajo su responsabilidad, especificando mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información que solicita a otras entidades - Información que administra - Información que intercambia con otras entidades - Dependencias y cargos responsables de la solicitud, administración o intercambio de información - Permisos definidos en cada uno de los momentos señalados (Solicitud, Administración, Intercambio) - Periodicidad con que se ejecuta cada proceso - Información que se publica y tipo de medio usado para publicarla - Estándares usados para la publicación de información - Sistemas de información que se usan en cada uno de los procesos señalados - Clasificación temática - Usuarios actuales de la información publicada <p>Esta información debe consignarla en el formato que para ello diseña el Programa Gobierno en línea.</p>
<p>Análisis de competencia legal</p>	<p>Dado que existen restricciones legales para publicar cierto tipo de información, conviene hacer una revisión jurídica sobre estos aspectos. Por ello, la entidad debe identificar las limitaciones de tipo legal para publicar la información que</p>



Criterio	Descripción
Lenguaje común de intercambio de información	<p>administra y la forma en que la información de carácter confidencial y personal asociada, será protegida.</p> <p>La publicación de datos abiertos exige que cualquier persona que los usa tenga claridad sobre su significado y las variables que estos representan, de manera que se entienda lo mismo por parte de los usuarios de los datos.</p> <p>Por ello, la entidad debe revisar la existencia de los conceptos, dentro del lenguaje común de intercambio, necesarios para publicar los primeros datos abiertos. En caso de no existir, inicia el proceso de conceptualización necesario para que dichos elementos se incluyan en el lenguaje.</p>
Publicación del inventario de datos	<p>Una vez se tengan los conceptos claros y con base en el inventario²² de información, la entidad debe publicar dicho inventario en su sitio web, en la sección denominada “Servicios de información al Ciudadano”. En dicho inventario debe señalarse la información que es reservada de acuerdo con lo establecido en la Ley sobre reserva de información.</p>
Publicación de información básica	<p>Además de los datos que son susceptibles de publicar en formatos abiertos reutilizables, la entidad debe publicar información básica sobre sus procesos y su gestión. Para ello, debe seguir los lineamientos señalados en el anexo de este Manual denominado “Información mínima a publicar en el nivel de inicial” en donde se especifica la información a publicar.</p>
Política editorial y de actualización	<p>La provisión de información a través de medios electrónicos, hace necesario que al interior de cada entidad se defina una política que permita tener claro e institucionalizado este proceso.</p> <p>Por ello, 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. Dicha política debe estar documentada y aprobada oficialmente por el director de la entidad y publicada en su sitio web.</p>
Información en audio y video	<p>Con el objeto de que la información pueda ser consultada por diversos públicos y de manera mucho más fácil e interactiva, es conveniente que se haga uso de diferentes formatos.</p> <p>Para esto, la entidad debe ofrecer la información más relevante para sus usuarios 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sub-titulación - Una breve descripción de su contenido o la transcripción del mismo - Fecha de elaboración - Cumplir con los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854 <p>La información relevante a que se hace referencia puede ser determinada a partir de consulta a los usuarios o del análisis de las estadísticas de uso del sitio web.</p>
Definición de información interactiva a proveer	<p>Como complemento a lo anterior, la entidad debe priorizar la información a ser presentada de manera interactiva, a través de mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otro tipo de aplicativos. La implementación de estas aplicaciones interactivas debe cumplir con los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854.</p>
Otros idiomas	<p>Teniendo en cuenta que la información que se provee por medios electrónicos puede ser consultada desde cualquier lugar del mundo y que los usuarios de los servicios pueden ser diversos, la entidad debe publicar información en otros idiomas, siendo obligatorio el uso del idioma inglés para publicar información general de la entidad y los planes indicativos y de acción.</p> <p>En el caso de aquellas cuya población objetivo incluye comunidades indígenas, deben disponer información relevante en los dialectos de dichas comunidades, de manera que se facilite el acceso a tales comunidades.</p>

INTERACCIÓN

²² En este caso, no se trata de publicar los datos como tal sino del inventario o listado de datos con que cuenta la entidad.



Criterio	Descripción
Servicios de información al ciudadano	<p>Con el objeto de hacer más fácil la búsqueda y el uso de aquellos servicios o canales de interacción con cualquier entidad, por parte de los ciudadanos, en la parte superior de la página inicial del sitio web de la entidad, debe existir una sección denominada “Servicios de Información al Ciudadano”²³ en la cual se ubique como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Preguntas y respuestas frecuentes- Glosario- Ayudas para navegar en el sitio- Buzón de contáctenos, peticiones, quejas, reclamos y denuncias- Servicios de atención en línea- Suscripción a servicios de información,- Oferta de empleos- Seguimiento a trámites y servicios.- Correo electrónico o buzón para recibir notificaciones judiciales, según lo establecido en la Ley <p>La sección anterior debe contar con una etiqueta o texto que explique cada uno de los servicios que se encuentran en la misma y la manera de usarlos.</p>
Buzón de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	<p>En la sección de “Servicios de Información al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias 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 la Ley.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	<p>Con el objeto de que el ciudadano que interpuso una solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia, pueda realizar seguimiento a su estado y a la respuesta, la entidad debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea. Dicho mecanismo puede ser a través del sitio web o mediante el envío de mensajes de texto cuando el ciudadano así lo considere.</p> <p>Igualmente, al interior de la entidad se debe contar con mecanismos de monitoreo para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	<p>La entidad 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. Dicha suscripción debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva. Esto para el caso del correo electrónico.- La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.- Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere- La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.
Encuestas de opinión	<p>La entidad dispone encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.</p> <p>Dichas encuestas pueden ser habilitadas a través del sitio web de la entidad o mediante mecanismos a través de telefonía móvil.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta</p>

²³ Si existe alguna dificultad técnica para dar nombre a esta sección, puede denominarse también “Servicios de Información”



Criterio	Descripción
	materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.
Mecanismos de participación	<p>La entidad habilita mecanismos de participación como foros de discusión o blogs. Dichos espacios deben cumplir con algunos requisitos mínimos así:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los foros deben ser convocados, abiertos, respondidos y cerrados por la entidad.- Los ejercicios que se desarrollen a través de foros o blogs deben ser conservados de manera que se puedan consultar los históricos.- La entidad debe definir y publicar las condiciones para su operación y publicar, dentro de su calendario de actividades, los foros o ejercicios de participación programados.- La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.
Redes sociales	<p>La entidad habilita redes sociales como mecanismo de interacción y como medio para la participación</p> <p>Las redes sociales permiten una interacción más directa y espontánea entre las entidades y sus usuarios o con cualquier tipo de ciudadano. Igualmente, son un instrumento poderoso de participación. Para ello, se recomienda tener en cuenta el documento “Introducción al uso de la web 2.0 en el Estado colombiano” publicado por el Programa Gobierno en línea en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co, sección “Documentos”</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.</p>
SopORTE en línea Línea	<p>La entidad habilita 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.</p> <p>El uso de asistencia en línea a través de herramientas como el chat, tiene ventajas que pueden ser aprovechadas por las entidades y por los ciudadanos. Algunas de ellas son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Libertad para relaciones de cualquier tipo.- Sincronicidad en las conversaciones (en tiempo real).- Garantía de anonimato- Ausencia de censura- Sensación inmediata de atención al cliente y reduce los costos operativos como el teléfono, el personal y fax. <p>Para determinar el uso de esta herramienta, es recomendable hacerlo con base en el análisis y caracterización de usuarios que realiza la entidad.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.</p>
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. Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información. Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio al cual pertenezcan.</p>
Consulta a bases de datos	<p>La entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.</p> <p>Este tipo de servicios de consulta facilita el acceso a la información pública ya que no requiere que el ciudadano realice una solicitud para ello.</p>
Certificaciones y constancias en línea	<p>Los ciudadanos, las empresas o los mismos servidores públicos, usualmente acuden a las entidades y a los privados que ejercen funciones públicas para solicitar la expedición de certificaciones o constancias de diferente tipo.</p> <p>Por ello, la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Trámites del</p>



Criterio	Descripción
	<p>Departamento Administrativo de la Función Pública SUIT. Igualmente, se deben definir mecanismos de seguridad y autenticidad que permita que terceros realicen la verificación de este tipo de consultas, cuando así se requiera, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.</p> <p>Las certificaciones y constancias a implementar pueden ir dirigidas a los ciudadanos, los empresarios o los servidores públicos de otras entidades o de la misma entidad.</p> <p>Ejemplos de estas soluciones pueden ser vistas en diferentes entidades así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Ingresos y Retenciones expedidos por la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares: http://www.cremil.gov.co/index.php?idcategoria=11&cat_origen=6895 - Certificados de Pensión, Salud, Retención en la Fuente, Boletín de pagos del Fondo de pasivo Social de Ferrocarriles de Colombia: http://www.fps.gov.co, sección “Ventanilla Virtual”, “Certificados en línea”

TRANSFORMACIÓN

Criterio	Descripción
<p>Análisis de procesos, trámites y servicios</p>	<p>El insumo para esta actividad es la caracterización de procesos que se menciona dentro de los criterios transversales y lo que se busca con este análisis es tener los insumos necesarios para realizar una priorización de trámites, servicios y procesos internos que se optimizarán y automatizarán. Por ello, en éste análisis debe llevar a la identificación de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procesos que constituyen trámites y servicios hacia ciudadanos, empresas o servidores públicos, - Procesos que impactan la competitividad del país, la eficiencia en la organización y la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos. - Procesos dentro de los cuales se produce intercambio de información con otras entidades o entre dependencias de la misma entidad, bien sea como un requisito (entrada) o como un producto (salida). En este caso, se trata de cadenas de trámites y otro tipo de intercambio de información. - Procesos con los cuales se iniciará la implementación de cero papel y los actos administrativos que podrán manejarse de manera electrónica.
<p>Priorización y planeación de cadenas de trámites y Ventanillas Únicas</p>	<p>Una vez realizado el ejercicio mencionado en el criterio anterior, es necesario realizar ejercicios de jerarquización y priorización de los procesos (trámites y servicios) tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadenas de trámites y servicios prioritarios dirigidos al ciudadano - Cadenas de trámites y servicios prioritarios dirigidos a las empresas - Cadenas de trámites y servicios prioritarios dirigidos a la administración pública nacional y territorial - Cadenas de trámites y servicios con los cuales se generará un mayor impacto en competitividad - Cadenas de trámites y servicios con los cuales se generará un mayor impacto en calidad de vida - Cadenas de trámites y servicios con los cuales se generará un mayor impacto en eficiencia <p>Con base en lo anterior y tomando en cuenta la caracterización y análisis de sus usuarios, la entidad define su estrategia y determina los trámites, servicios, cadenas de trámites y ventanillas únicas a racionalizar, optimizar y automatizar, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables.</p> <p>Dentro de dicha estrategia incluye un esquema de notificación electrónica, un esquema de autenticación electrónica, un esquema de pagos electrónicos, el uso de certificados digitales, el tramitador en línea, el estampado de tiempo y las políticas de seguridad que se requieran.</p> <p>Para hacer la priorización se puede usar la “Guía de priorización de cadenas de trámites” que se encuentra publicada en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co, sección “Documentos”.</p> <p>Este componente debe hacer parte del Plan de Acción de Gobierno en línea de la entidad.</p>
<p>Priorización y planeación de procesos</p>	<p>Con base en el análisis de procesos que se menciona en el primer criterio, la entidad realiza una jerarquización y priorización de los procesos internos que implementará a través de cero papel y actos administrativos electrónicos.</p>



Criterio	Descripción
electrónicos internos	<p>Igualmente, define su estrategia para la implementación de la política de cero papel, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables. Dentro de dicha estrategia incluye los procedimientos que garanticen la validez jurídica de los documentos electrónicos, a través del uso de firmas electrónicas y notificación electrónica, entre otros y mecanismos de seguridad medidas que garanticen la seguridad, la conservación y la correcta administración de los documentos electrónicos, de acuerdo con las políticas o normas vigentes en materia de archivos.</p> <p>Lo anterior, de acuerdo con los lineamientos que señale el Programa Gobierno en línea, en conjunto con el Archivo General de la Nación.</p> <p>Este componente debe hacer parte del Plan de Acción de Gobierno en línea de la entidad.</p>
Ajuste normativo	<p>La prestación de trámites y servicios, cadenas de trámites, ventanillas únicas virtuales y la adopción de cero papel, exigen el ajuste en la forma en que operan las entidades. Muchos de estos servicios requieren un ajuste normativo que permitan el uso de medios electrónicos o para soportar de mejor manera la prestación de los mismos, de manera que se pueda hacer intercambio de información y se proteja la misma.</p> <p>Por lo anterior, la entidad debe determinar los mecanismos legales necesarios para habilitar el uso o prestación de los servicios identificados.</p>
Lenguaje común de intercambio de información	<p>Teniendo en cuenta que las cadenas de trámites y servicios y las ventanillas únicas exigen el intercambio de información entre entidades, la entidad debe identificar el conjunto de elementos de dato, particulares a los procesos priorizados y validar su existencia en el lenguaje común de intercambio.</p> <p>En caso de no existir, debe incluir la actividad de conceptualización dentro de sus planes de implementación.</p>
Marco de interoperabilidad	<p>La entidad cumple el nivel de preparación del Marco de Interoperabilidad, de acuerdo con lo establecido en el documento denominado “Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea”, el cual se encuentra en la sección “Documentos” en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>
Identificación de guías y metodologías	<p>La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea requiere la elaboración de una serie de lineamientos, guías y metodologías que permitan a las entidades avanzar en los diferentes componentes y niveles de madurez.</p> <p>Dichos documentos deben ser publicados por el Programa Gobierno en línea y en este nivel, la entidad reconoce y empieza a utilizar los lineamientos, metodologías y demás documentos relacionados con la implementación de cadenas de trámites, cero papel, interoperabilidad, múltiples canales, seguridad de la información, entre otros.</p>
Evaluación de los Sistemas de soporte para la operación	<p>Con el fin de garantizar la operación y prestación eficiente de servicios por medios electrónicos, la entidad debe evaluar sus sistemas de soporte de dichos servicios.</p>
Plan de ajuste tecnológico	<p>Con base en el análisis de infraestructura que se menciona en los criterios transversales y tomando en cuenta los trámites y servicios que ya presta hacia el ciudadano por medios electrónicos y aquellos nuevos que optimizará y automatizará y considerando, además, los procesos internos que optimizará dentro de la política de cero papel, la entidad debe definir una estrategia o plan de acción para mejorar dicha infraestructura (hardware, software, conectividad).</p> <p>Para ello sigue las recomendaciones establecidas por el Programa Gobierno en línea.</p> <p>Este componente debe hacer parte del Plan de Acción de Gobierno en línea de la entidad.</p>
Identificación de arquitectura de Gobierno en línea	<p>Para la optimización y automatización de trámites, servicios, cadenas de trámites y procesos, existe una arquitectura de Gobierno en línea, la cual puede ser usada por las entidades, dentro de su proceso de mejora.</p> <p>Por ello, la entidad debe identificar los componentes de la arquitectura de Gobierno en línea que debe utilizar, y definir las acciones a seguir para su uso, de acuerdo con sus necesidades y proyectos a implementar.</p>
Promoción y divulgación en la entidad	<p>Todos las acciones y proyectos a implementar por parte de las entidades, en el marco de la Estrategia de Gobierno en línea, deben ser conocidas por los servidores públicos ya que esto permite un compromiso institucional y facilita la articulación de esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos comunes.</p> <p>Por ello, la entidad debe divulgar en su interior los objetivos, el alcance y las acciones y proyectos de Gobierno en</p>



Criterio	Descripción
	línea de manera que exista un conocimiento general sobre el mismo.
Esquema de monitoreo y evaluación	<p>La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea busca cuatro objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Colaboración - Participación - Competitividad y calidad de vida <p>Para ello, es necesario definir un esquema que permita a cada entidad realizar el monitoreo y la evaluación de los trámites y servicios por diversos canales, incluyendo el electrónico. Para esto debe definir las metodologías, los indicadores, los responsables, las herramientas y la periodicidad en que realizará dicho monitoreo y evaluación y realizar el levantamiento de la línea de base.</p> <p>Se sugiere monitorear, como mínimo, las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de trámites y servicios en línea / Total de trámites de la entidad - Número de transacciones electrónicas / Total de transacciones. Esto para cada trámite automatizado - Número de usuarios de los trámites y servicios electrónicos - Inversión para implementar la Estrategia de Gobierno en línea - Costos de mantenimiento y operación de los trámites y servicios - Costos para los usuarios en la ejecución de trámites electrónicos - Tiempos para la entidad y para los usuarios en la prestación y acceso a los trámite servicios electrónicos - Calidad y satisfacción de los usuarios en la prestación de trámites y servicios por medios electrónicos

DEMOCRACIA

Criterio	Descripción
Identificación de la normatividad que regula la participación	<p>La entidad identifica las normas que regulan la participación ciudadana en materia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control y rendición de cuentas - Formulación de políticas, planes, programas y proyectos <p>Igualmente, la entidad identifica otros espacios de participación ciudadana relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Solución de problemas que afecten a sus grupos de interés
Publicación de los mecanismos e instancias a través de los cuales los ciudadanos pueden participar	La entidad publica en su sitio web, en una sección específica denominada “Participación ciudadana” el listado todas las instancias formales de participación que, por norma, deben existir, así como otros espacios de participación ciudadana habilitados por la entidad para interactuar con los ciudadanos y usuarios.
Plan para la participación por medios electrónicos	<p>Para impulsar la participación ciudadana, es conveniente que cada entidad realice un ejercicio previo que permita planear las iniciativas que apoyarán este componente.</p> <p>Para ello, la entidad debe identificar las iniciativas o temáticas que va a implementar con el apoyo de medios electrónicos, definiendo su plan de implementación (Cronograma, responsables, recursos, actividades). Esta planeación puede hacerse de manera anual o con un horizonte mayor.</p> <p>Este componente debe hacer parte del Plan de Acción de Gobierno en línea.</p>
Publicación de plan para la participación	Con el fin de que los ciudadanos conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana, la entidad debe publicar en su sitio web el plan para la implementación de los espacios de participación por medios electrónicos.
Datos para establecer contacto para la participación	La entidad cuenta con bases de datos que contienen información discriminada de las organizaciones sociales y grupos de interés relacionados con su misión, así como de cada uno de sus usuarios/clientes para convocarlos para la participación.



Criterio	Descripción
	Esta información es importante pues los ejercicios de participación requieren realizar convocatorias masivas o específicas y para esta tarea es conveniente identificar el público objetivo.
Retroalimentación del plan para la participación	<p>Los ciudadanos deben tener la posibilidad de conocer las iniciativas de participación que promueve la entidad y al mismo tiempo, realizar las observaciones y sugerencias que consideren convenientes.</p> <p>Por lo anterior, mediante el uso de los mecanismos de interacción (foros, blogs, redes sociales, chats, SMS), la entidad habilita la recepción de observaciones de los ciudadanos sobre el plan para la participación y las instancias de control.</p>
Convocatoria para la rendición de cuentas	<p>La entidad convoca a los ciudadanos y a los servidores públicos e interesados, a participar en el proceso de rendición de cuentas. La convocatoria a la rendición de cuentas se hace, además del sitio web, mediante correos electrónicos enviados a representantes de organizaciones sociales que se han identificado previamente y cuya información se encuentra en las bases de datos para establecer contacto para la participación.</p> <p>Adicionalmente, se hace uso de telefonía móvil, y redes sociales para realizar la convocatoria a la rendición de cuentas y esta es complementaria a la realizada, a través de los siguientes medios: invitación directa, boletines y otros medios impresos, radio o prensa.</p> <p>La convocatoria debe realizarse por lo menos con 30 días de anterioridad a la realización de la audiencia de rendición de cuentas, informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p>
Consulta para la rendición de cuentas	<p>La entidad habilita mecanismos electrónicos para consultar a la ciudadanía y usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en la rendición de cuentas. Dichos mecanismos pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.</p> <p>El objetivo de esta actividad es el de conocer los temas sobre los cuales quieren recibir respuesta los ciudadanos y de esta manera incluirlos en la audiencia de rendición de cuentas.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Inclusión de propuestas en la rendición de cuentas	<p>La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.</p> <p>Con base en ello, incluye dentro de la rendición de cuentas, los temas propuestos y priorizados por la ciudadanía en la consulta.</p>
Promoción y divulgación de la rendición de cuentas	<p>La entidad implementa las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para promocionar la participación en el proceso de rendición de cuentas, y en especial en la audiencia pública de rendición de cuentas.</p> <p>Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p>
Mecanismos de participación durante la rendición de cuentas	<p>La entidad realiza la jornada de rendición de cuentas. Durante dicha jornada la entidad habilita cualquiera de los siguientes canales: chat, línea telefónica, mensajes de texto, redes sociales, foro o blog.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Evaluación de la rendición de cuentas	<p>La entidad evalúa los resultados del proceso de la rendición de cuentas, a través de diversos medios electrónicos.</p> <p>Como mínimo, se debe disponer una encuesta en línea de evaluación, para que la ciudadanía califique la calidad de la información suministrada, los canales de participación facilitados, la utilidad de los medios virtuales para participar, y el nivel de información sobre el uso de los resultados de la rendición de cuentas por parte de la entidad.</p>
Resultados del proceso de rendición de cuentas	<p>La entidad publica los resultados de la rendición de cuentas, incluyendo la participación por diversos medios, antes y durante el ejercicio, y el informe respectivo.</p> <p>La entidad envía mensajes electrónicos sobre los resultados de la rendición de cuentas a las organizaciones sociales, grupos de interés identificados, usuarios y ciudadanía en general que participó del proceso de rendición de cuentas.</p>



3. NIVEL BÁSICO

Plazo para implementación: 2013/12/31

En este nivel hay evidencia de prestación de servicios en línea. Igualmente, existe entendimiento organizacional del Gobierno en línea. Las entidades implementan los primeros servicios en cada uno de los componentes y los servidores públicos involucrados en dichos procesos conocen y usan el Gobierno en línea. Adicionalmente, los ciudadanos evalúan la prestación de los servicios.

3.1 CRITERIOS TRANSVERSALES

Criterio	Descripción
Seguridad	Con base en el análisis de procesos realizado en el nivel inicial y la política o plan de seguridad definido, la entidad inicia la ejecución de dicho plan de seguridad para implementar los controles que mitigarán los riesgos identificados, lo cual implica que la entidad presenta avances en la implementación de tales controles.
	De acuerdo con el plan de capacitación definido por la entidad en el nivel inicial, esta ejecuta las acciones de capacitación en seguridad, con los responsables de los controles y procesos con los cuales se inicia la ejecución del plan.
	La entidad inicia la documentación de políticas y procedimientos de seguridad, de acuerdo con el plan definido.
Accesibilidad	La entidad cumple el nivel de conformidad AA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 5854 y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contrate con terceros.
	Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://www.tawdis.net . El cumplimiento incluye también la revisión de los problemas "No verificados" que aparecen en el resultado de aplicar la herramienta.
Usabilidad	El sitio web de la entidad cumple con las directrices de usabilidad de impacto 1, 2 y 3 que se encuentran en el documento denominado "Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea":
	Dicho documento se encuentra en: www.programa.gobiernoenlinea.gov.co
Estándares técnicos del sitio web	La entidad ha incorporado los estándares de usabilidad y los hace obligatorios a todos sus proveedores de tecnología.
	La entidad cuenta con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.
	El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad.
	Los contenidos a ser provistos pueden ser definidos a través de mecanismos como consultas a los usuarios o revisando las estadísticas de monitoreo del sitio web en donde aparece la información más consultada.
	Para obtener información que puede ser útil en este aspecto, se sugiere consultar: http://www.w3.org/TR/mobile-bp/ http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es
Protocolo de Internet IPv6	Los sitios Web, los servicios prestados con apoyo de las TIC, la conectividad e interconectividad de redes y las plataformas TIC de la entidad, están preparadas con mecanismos de transición para soportar el tráfico IPv6 en convivencia con IPv4.
	Para ello, las entidades deben definir un <i>Plan de transición para la adopción de IPv6 en coexistencia con IPv4</i> , de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



3.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN

criterio	Descripción
Priorización y plan de apertura de datos	<p>Luego de la realización del inventario de datos, el análisis legal y la publicación del inventario de datos, señalado en el nivel inicial, se deben determinar aquellos datos prioritarios o que generan un mayor valor para los usuarios de los mismos.</p> <p>Para esto, la entidad debe realizar ejercicios de priorización con el inventario de datos publicado, para determinar su plan de apertura. Esto lo debe hacer con el apoyo de los ciudadanos quienes pueden ayudar a determinar los datos más importantes para ellos. Por tanto, la entidad se apoya en herramientas de interacción u otros canales y mecanismos que permitan preguntar a los ciudadanos sus necesidades frente a los datos que necesitan.</p>
Uso del lenguaje común de intercambio en los datos priorizados	<p>La publicación de datos abiertos exige un entendimiento común sobre el significado de los mismos, de manera que no hay lugar a malas interpretaciones y se eviten inconvenientes al momento de desarrollar servicios con base en estos datos.</p> <p>En este sentido, la entidad debe incorporar los conceptos provistos por el lenguaje común de intercambio de información, en los datos abiertos priorizados.</p>
Publicación de los conjuntos de datos	<p>Con base en la priorización realizada con el apoyo de los ciudadanos, la entidad debe publicar los primeros conjuntos de datos en la plataforma dispuesta para ello por el Programa Gobierno en línea y bajo los estándares y lineamientos definidos por el mismo.</p> <p>Ejemplos de conjuntos de datos publicados pueden ser consultados en: www.data.gov www.data.gov.uk www.data.gov.au</p> <p>Igualmente, se puede revisar el listado de gobiernos que están implementando la política, el cual se encuentra en: http://datos.fundacionctic.org/sandbox/catalog/faceted/</p>
Promoción y divulgación de los datos	<p>Para que los ciudadanos y en especial los terceros que pueden desarrollar servicios a partir de los datos abiertos, puedan hacer uso de tales datos, se requiere desarrollar acciones adicionales a la publicación. En este sentido, la apertura debe ir acompañada de acciones de promoción y divulgación que permitan llegar a diferentes públicos y de esta manera incentivar el uso de los datos.</p> <p>Para esto, la entidad debe implementar las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para dar a conocer a todos los ciudadanos, por diversos medios, los datos abiertos publicados y promueve su uso.</p>
Políticas de seguridad para los datos	<p>Con base en la política o plan de seguridad definido en el nivel inicial, la entidad debe implementar las políticas de seguridad para garantizar la mitigación de todos los riesgos de pérdida de confidencialidad e integridad de la información, así como su uso no autorizado, en los datos abiertos.</p>
Mecanismos para evaluar la calidad y uso de los datos	<p>Debido a que en este nivel, las entidades publican sus primeros datos o conjunto de datos abiertos y a que es necesario monitorear este proceso con el fin de hacer ajustes y mejorar la calidad y uso de los datos.</p> <p>En este aspecto, la entidad debe definir los mecanismos y la metodología para evaluar la calidad y el uso de los datos abiertos publicados. Dicha evaluación puede hacerse tomando en cuenta algunos aspectos así:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nivel de consulta de los datos publicados- Usos dados a los datos- Servicios desarrollados a partir de los datos publicados- Inconsistencias o dificultades que se presentan en los datos <p>En este caso se puede hacer uso de mecanismos electrónicos como encuestas, el uso de redes sociales para monitorear opiniones o la ejecución de otras estrategias de evaluación.</p>
Capacitación en datos abiertos	<p>La publicación, mantenimiento y actualización de los datos publicados y la apertura de nuevos datos, involucra a los servidores públicos de diversos procesos y no sólo a las áreas de tecnología pues los responsables de tales procesos</p>



Criterio	Descripción
	<p>donde se generan los datos quienes conocen la naturaleza de los mismos y es necesario un entendimiento del alcance, el objeto y los beneficios de publicar datos abiertos.</p> <p>Por esta razón la entidad debe implementar las acciones definidas en su plan de capacitación, en el componente de datos abiertos, dirigidas a los responsables de dichos datos.</p>
Publicación de otra información	<p>Las entidades deben publicar cierto tipo de información que determina las normas. Dicha información va mucho más allá de la información mínima señalada en el nivel inicial y por ello, debe procurarse que esté disponible para los ciudadanos.</p> <p>Por ello, cada entidad debe realizar un análisis de toda la normatividad que la obliga a publicar información y publicar dicha información y actualizarla, de acuerdo con los lineamientos definidos en las normas y con las políticas de actualización del sitio web.</p>
Cumplimiento de la política editorial y de actualización y calidad de la información	<p>Con base en la política editorial y de actualización definida por la entidad, esta debe implementar las acciones definidas en dicha política, es decir que mantiene actualizada y siempre disponible la misma.</p> <p>Por ello, la información que publique la entidad por medios electrónicos debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la fuente no es la misma entidad, debe coincidir con la fuente de la misma. Por ejemplo, la ejecución presupuestal debe coincidir con la reportada a los órganos de control. - Práctica común de actualización: La entidad debe adoptar prácticas propias de actualización, sin necesidad de que se haga mediciones o evaluaciones externas.
Suscripción a servicios de información al móvil	<p>La entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil, de aquella información que la entidad considere de mayor impacto y de acuerdo con el análisis y caracterización de los usuarios, realizados previamente. Dicha suscripción debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva. - La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello. - Debe permitir la autorización del usuario para recibir mensajes - Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las Leyes 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, como procedimientos para proteger la información personal. - Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere
Otro idioma	<p>A medida que se avanza en los niveles de madurez, la información debe estar disponible en otros idiomas, tomando en cuenta, además, las diferentes comunidades nativas que tienen dialectos propios.</p> <p>Por ello, toda la página principal y las principales secciones deben estar disponibles en otro idioma, mínimo en inglés.</p> <p>Se recomienda revisar el Ejército Nacional: www.ejercito.mil.co</p>

TRANSACCIÓN

Criterio	Descripción
Formularios electrónicos	<p>La automatización de formularios facilita el diligenciamiento de los mismos, disminuye la probabilidad de cometer errores y mejora la calidad de la información. A la entidad, le permite la revisión de la misma y la sistematización de la información, de manera más eficiente.</p> <p>Por ello, la entidad debe disponer todos los formularios exigidos, de manera que se puedan diligenciar y enviar en línea. Estos deben cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deben acompañarse 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. - Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información. - La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta



Criterio	Descripción
	<p>materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <ul style="list-style-type: none">- Deben tener en cuenta lo señalado para ellos en la norma NTC 5854 sobre accesibilidad.
Consulta del estado de trámites	<p>La entidad habilita un mecanismo para consultar y hacer seguimiento al estado de sus trámites, sin importar el canal mediante el cual se realizó el proceso. Significa que no sólo se trata de aquellos trámites electrónicos sino de todos los que se realizan ante la entidad.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Trámites en línea	<p>Todas las etapas, desde la solicitud, hasta la obtención del producto o servicio de aquellos trámites priorizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, se pueden gestionar en línea.</p> <p>Lo anterior significa que los trámites que se toman en cuenta en este criterio, son aquellos que no hacen parte de cadenas de trámites.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Servicios en línea	<p>Todas las etapas, desde la solicitud, hasta la obtención del producto o servicio requerido, de aquellos servicios priorizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, se pueden gestionar en línea.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Plazos de respuesta para trámites	<p>Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, el usuario debe ser informado sobre 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.</p> <p>En este caso se pueden usar varios mecanismos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mensaje al correo electrónico- Ventanas que se despliegan al momento de realizar la transacción- Mensaje al móvil o cualquier otro dispositivo una vez realizada la transacción- Información en la web previo a la ejecución del trámite
Estampado de tiempo	<p>En todas las transacciones que se realicen de manera electrónica, se debe garantizar el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo y la conservación de las transacciones electrónicas, definidas por la entidad o por el Archivo General de la Nación y la Ley 527 de 1999.</p>
Pagos electrónicos	<p>La entidad debe habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran. Dentro de tales mecanismos se pueden incluir el débito, crédito y otros que se encuentran disponibles en el mercado, tomando en cuenta la normatividad vigente al respecto.</p>
Firma digital	<p>La entidad debe hacer uso de la firma digital dentro de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.</p> <p>Para garantizar las transacciones electrónicas, se debe tener en cuenta que no todas las transacciones deben tener firma digital, ya que el virtud de la Ley 527 de 1999, el uso de mensaje de datos sin firma tiene plena validez jurídica. Debe tener firma las transacciones como judiciales, administrativas y las que deban garantizar la confidencialidad, autenticidad.</p>
Firma electrónica	<p>La entidad debe habilitar la firma electrónica al gestionar los trámites y servicios 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.</p>
Autenticación electrónica	<p>La entidad debe habilitar un mecanismo de autenticación unificada para los trámites y servicios implementados de manera electrónica.</p>
Notificación electrónica	<p>La entidad debe habilitar un mecanismo de notificación electrónica para los trámites y servicios implementados de manera electrónica, de acuerdo con lo definido en el nivel inicial y teniendo en cuenta lo establecido en la Ley</p>



TRANSFORMACIÓN

Criterio	Descripción
Implementación de cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales	<p>La entidad debe implementar las soluciones para las cadenas de trámites y ventanillas únicas priorizadas que van hacia el ciudadano, el empresario o el servidor público y que generan impacto en la competitividad del país o mejora de calidad de vida.</p> <p>Para hacer optimización y automatización de las cadenas de trámites se puede usar la “Guía de optimización de cadenas de trámites” que se encuentra publicada en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co, sección “Documentos”.</p> <p>Igualmente, puede apoyarse en el documento denominado “Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea”, el cual se encuentra en la sección “Documentos” de www.programa.gobiernoenlinea.gov.co.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo..</p>
Implementación de cero papel	<p>La entidad debe implementar la política de cero papel en los procesos priorizados en el nivel inicial.</p>
Implementación de actos administrativos electrónicos	<p>La entidad debe implementar los actos administrativos electrónicos, de acuerdo con la priorización realizada en el nivel inicial.</p>
Implementación de esquema de atención al ciudadano por múltiples canales	<p>La entidad debe implementar el esquema de atención al ciudadano para todos los servicios prestados por los diferentes canales de atención.</p>
Ajuste normativo	<p>De ser necesario, la entidad debe ajustar la normatividad para prestar servicios a la ciudadanía. Esto significa, realizar cambios, mejorar o gestionar la expedición de normas internas o aquellas que rigen la actividad de la entidad.</p>
Uso de sistemas transversales	<p>La entidad debe hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, FUT, SISBEN, SICEP, entre otros.</p> <p>En este caso, el uso es entendido como la realización de los reportes en los tiempos definidos por los responsables de dichos sistemas y la calidad en la información.</p>
Contratación en línea	<p>La entidad debe 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.</p>
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	<p>La entidad debe hacer uso de la RAVEC y contar con un esquema de provisión de infraestructura adecuado.</p>
Promoción y divulgación	<p>De acuerdo con la estrategia de promoción y divulgación, la entidad debe implementar las acciones dirigidas a los ciudadanos y servidores públicos en donde se den a conocer los servicios implementados y los cambios realizados.</p> <p>Con esto se busca que todos los usuarios conozcan la existencia de nuevos servicios y los cambios que ello genera para dichos usuarios, de manera que sea más fácil su adaptación y uso. Igualmente, para la entidad, es una manera en que puede incrementar el número de usuarios de los servicios que se prestan por medios electrónicos.</p>
Uso de la arquitectura de Gobierno en línea	<p>La entidad hace uso de los elementos de la arquitectura de Gobierno en línea que identificó en la etapa anterior.</p>
Marco de interoperabilidad	<p>La entidad debe cumplir el nivel definido del Marco de Interoperabilidad, de acuerdo con lo establecido en el documento denominado “Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea”, el cual se encuentra en la sección “Documentos” de www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>



Criterio	Descripción
Capacitación a los responsables de los procesos automatizados	La entidad debe ejecutar las actividades de capacitación definidas en su plan de capacitación con los responsables de los procesos y servicios implementados
Uso del lenguaje común de intercambio	La entidad debe usar el lenguaje común de intercambio de información dentro de los servicios implementados. El uso implica que el lenguaje ha sido incorporado en las soluciones tecnológicas.
Esquema de monitoreo y evaluación	La entidad identifica el estado de avance de los indicadores de sus esquema de monitoreo y evaluación y define nuevas metas para mejorar los indicadores.

DEMOCRACIA

Criterio	Descripción
Publicación de los proyectos de normatividad	<p>La entidad debe publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y habilita algún mecanismo a través del cual se pueden recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo. Esto aplica para aquellas normas que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Promoción y divulgación de los proyectos de normatividad	La entidad debe implementar las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para promocionar la participación en la construcción de proyectos de normatividad. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen radio o prensa, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto.
Resultados de la participación para proyectos de normatividad	La entidad debe publicar los resultados de los comentarios recibidos durante la publicación de los proyectos de ley.
Implementación de la participación electrónica para la toma de decisiones, la construcción de políticas, el control social y la solución de problemas	La entidad implementa el componente de participación definido en su plan de Gobierno en línea, de acuerdo con las cuatro áreas temáticas establecidas (Control y rendición de cuentas, Formulación de políticas, planes, programas y proyectos, Toma de decisiones y Solución de problemas) y siguiendo la priorización realizada. Para cada tipo de ejercicio de participación que realice debe tener en cuenta los pasos descritos en el documento “Lineamientos a tener en cuenta para la realización de ejercicios de participación”
Consulta para la apertura de datos	<p>Mediante el uso de los mecanismos de interacción como blogs, foros o redes sociales, la entidad debe habilitar la recepción de observaciones sobre los conjuntos de datos publicados para realizar su priorización y determinar su plan de apertura.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Medición de la satisfacción de los usuarios de trámites y servicios	<p>La entidad debe implementar el esquema de monitoreo y evaluación para determinar la satisfacción de los usuarios en cuanto a trámites y servicios y del cumplimiento de los estándares de atención definidos.</p> <p>Para ello, la entidad puede hacer uso de los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas aplicadas a sus usuarios por diversos medio escrito o telefónico - Focus Groups con usuarios <p>Las encuestas y demás herramientas de evaluación pueden ser tomadas del sistema de calidad o del Programa Nacional</p>



Criterio	Descripción
	<p>de Servicio al Ciudadano. Se recomienda que dentro de dicho esquema se habiliten herramientas de interacción, como mecanismos complementarios, para recibir observaciones de los ciudadanos.</p> <p>La periodicidad de las mediciones pueden seguir lo establecido en el sistema de calidad y los resultados deben ser publicados por la entidad.</p>
Capacitación para los responsables de liderar procesos de participación	La entidad debe implementar las acciones definidas en su plan de capacitación, en el componente de participación y democracia, dirigidas a los responsables de liderar dichos ejercicios.



4. NIVEL AVANZADO

Plazo para implementación: 2014/12/31

Es el nivel en el cual hay evidencia de un porcentaje amplio de prestación de servicios en línea. El Gobierno en línea está institucionalizado, es parte de la rutina diaria y la cultura de la entidad. Las entidades masifican sus servicios electrónicos a todos sus usuarios, a partir de las características identificadas en el nivel inicial y de la experiencia obtenida en el nivel básico. Igualmente, terceros participan en el desarrollo e implementación de nuevos servicios de valor agregado y la ciudadanía participa activamente en la definición de los servicios a ofrecer por parte de las entidades.

4.1 CRITERIOS TRANSVERSALES

Criterio	Descripción
Seguridad	La entidad culmina la implementación de controles definidos en el nivel inicial
	La entidad documenta la totalidad de políticas y procedimientos de seguridad
	La entidad ejecuta las actividades de capacitación en temas de seguridad, con todos los servidores públicos
	La entidad define el plan de verificación periódica de los controles, procedimientos y políticas de seguridad
	La entidad reporta los avances del cumplimiento del plan
Accesibilidad	La entidad cumple el nivel de conformidad AAA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y 5854 y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contrate con terceros.
	Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://www.tawdis.net . El cumplimiento incluye también la revisión de los problemas “No verificados” que aparecen en el resultado de aplicar la herramienta.
Usabilidad	La entidad ha incorporado la usabilidad a su diario quehacer y constantemente realiza pruebas con usuarios para mejorar sus servicios.
Infraestructura IPv6	La entidad implementa el Plan de transición para la adopción de Ipv6 en coexistencia con Ipv4.

4.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN

Criterio	Descripción
Publicación de todos los conjuntos de datos	La entidad publica todos los conjuntos de datos definidos en su plan de apertura, en la plataforma dispuesta para ello por el Programa Gobierno en línea y bajo los estándares y lineamientos definidos por el mismo.
Promoción y divulgación de datos	La entidad implementa las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para promover el uso de los datos abiertos publicados. Para ello debe hacer uso de los mecanismos de interacción implementados en el nivel inicial
Monitoreo de la calidad y uso de los datos	La entidad implementa acciones definidas en el nivel básico para monitorear la calidad y el uso de los datos abiertos y los servicios implementados a partir de los mismos. Para ello debe publicar en su sitio web, el listado de servicios disponibles y los datos usados y el resultado del monitoreo realizado.
Institucionalización de la política de apertura de datos	La entidad adopta formalmente una política de apertura de datos y la institucionaliza dentro de su gestión y su sistema de calidad. Para ello define los principios orientadores, los mecanismos que usará y los procedimientos tendientes a garantizar que todos aquellos que no tienen ninguna restricción legal, sean puestos a disposición de los ciudadanos.
Capacitación en datos abiertos a todos los servidores públicos de la entidad	La entidad implementa las acciones definidas en su plan de capacitación, dirigidas a todos los servidores públicos de la entidad.



Criterio	Descripción
Información al móvil	La entidad implementa esquemas de provisión de información a los usuarios o a la ciudadanía en general, a través de telefonía móvil, de acuerdo con el análisis y caracterización de usuarios realizado.
Información por televisión digital	La entidad implementa esquemas de provisión de información a los usuarios o a la ciudadanía en general, a través de Televisión Digital Terrestre, de acuerdo con su análisis realizado
Personalización	<p>La entidad personaliza la publicación de la información en su sitio web, de acuerdo con las necesidades de sus usuarios.</p> <p>Esto implica que la manera cómo se presenta la información debe ajustarse de acuerdo con las evaluaciones de satisfacción que se han hecho en los niveles previos, de acuerdo con las herramientas para monitorear el uso de servicios electrónicos y según los lineamientos de usabilidad, es especial las relacionadas con “Pruebas de usabilidad” que se encuentran en el documento “Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea”, publicado en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Algunos ejemplos de personalización web en el Estado Colombiano pueden ser:</p> <p>Contenidos www.minproteccionsocial.gov.co: El contenido lo presenta categorizada por ciudadanos, empresas, entidades territoriales. www.icbf.gov.co: La información y los servicios están categorizados por primera infancia, niñez y adolescencia, familia y sociedad, adulto mayor, etnias y poblaciones, socios y empresas</p> <p>Interface www.minagricultura.gov.co: En la página de inicio se pueden mover contenidos</p> <p>Ejemplos de otro tipo pueden revisarse en: www.usa.gov www.google.com/ig www.excite.com www.personalizationmall.com</p>
Otros idiomas	La entidad incorpora nuevo contenido en otros idiomas, de acuerdo con la tipología de usuarios, el seguimiento que haga sobre sus necesidades y el consumo de servicios e información por medios electrónicos.
Información interactiva	La entidad implementa aplicativos interactivos para la publicación y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros. Dicha información puede ser buscada y presentada de acuerdo con diferentes criterios de búsqueda y organización, por parte del usuario

TRANSFORMACIÓN

Criterio	Descripción
Masificación de trámites y servicios de interoperabilidad	La entidad implementa la totalidad de los servicios que impactan la competitividad del país, la eficiencia de la organización o la calidad de vida del ciudadano, que están a su cargo
Masificación de cero papel	La entidad implementa la cultura cero papel para lo cual optimiza todos sus procesos, disminuye el consumo de papel y genera documentos electrónicos hacia el ciudadano.
Optimización de infraestructura tecnológica	La entidad acoge las recomendaciones sobre infraestructura tecnológica y arquitectura de Gobierno en línea entregadas por el Programa Gobierno en línea, generando ahorros y eficiencia operativa.
Marco de interoperabilidad	La entidad cumple el nivel optimizado del Marco de Interoperabilidad, de acuerdo con lo establecido en el documento denominado “Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea”, el cual se encuentra en la sección “Documentos” de www.programa.gobiernoenlinea.gov.co
Personalización de servicios	La entidad ofrece servicios personalizados conforme a las necesidades de los ciudadanos, incluyendo las personas con discapacidad y las poblaciones vulnerables.



Criterio	Descripción
	Dentro de dicha personalización se incluye como mínimo la provisión de trámites y servicios por múltiples canales que incluye: internet, dispositivos móviles, Televisión Digital Terrestre y tabletas.
Esquema de monitoreo y evaluación	La entidad aplica su esquema de monitoreo y evaluación y los indicadores definidos muestran una tendencia de mejora así: <ul style="list-style-type: none">- Existe una proporción mayoritaria de trámites y servicios que se prestan por medios electrónicos, frente al total de trámites y servicios de la entidad.- Existe una proporción mayoritaria de transacciones que se realizan por medios electrónicos, para cada trámite y servicio.- Existe una tendencia creciente en el número de usuarios de trámites y servicios electrónicos- Existe una tendencia creciente en el número de ejercicios de participación y democracia que anualmente realiza la entidad.- Existe una tendencia creciente en el número de participaciones en los ejercicios de participación y democracia que anualmente realiza la entidad.- Los indicadores de calidad y satisfacción de los usuarios muestran una tendencia creciente.
Capacitación en interoperabilidad, servicios y cero papel a todos los servidores públicos de la entidad	La entidad ejecuta las actividades de capacitación definidas en su plan de capacitación con todos sus servidores públicos.
Mantenimiento y optimización de infraestructura tecnológica	La entidad realiza procesos de evolución mantenimiento y optimización tecnológica para la prestación de servicios.
Sistema integrado de Peticiones, Quejas y reclamos	La entidad implementa un sistema para administrar todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. Dicho sistema debe cumplir con las características mínimas descritas en el anexo “Alcance y características mínimas del sistema de peticiones, quejas y reclamos” y de acuerdo con la normatividad al respecto.

DEMOCRACIA

Criterio	Descripción
Evaluación de la participación	La entidad evalúa los procesos de participación con la población interesada y habilita mecanismos para consultar a la ciudadanía sobre la manera de mejorarlos.
Ajuste a la participación por medios electrónicos	Con base en la evaluación anterior, la entidad implementa las decisiones necesarias para ajustar su plan de participación.
Institucionalización de la participación	Toda la entidad ajusta sus procesos internos, incorporando la participación como un componente dentro de su planeación y sistema de calidad
Consulta para la apertura de datos	Mediante el uso de los mecanismos de interacción, la entidad habilita la recepción de observaciones sobre los conjuntos de datos publicados y habilita herramientas para evaluar la calidad de los mismos
Capacitación en participación a todos los servidores públicos de la entidad	La entidad implementa las acciones definidas en su plan de capacitación, en el componente de participación y democracia, dirigidas a todos los servidores públicos de la entidad



5. NIVEL DE MEJORAMIENTO PERMANENTE

Plazo para implementación: 2019/12/31

En este nivel hay interiorización del Gobierno en línea y se convierte en una práctica de las entidades. Igualmente, las entidades desarrollan procesos de innovación tecnológica, administrativa y de gestión y existe adopción y réplica de experiencias exitosas entre sus diversas áreas, con los ciudadanos y grupos de interés y con las demás entidades. El ciudadano es quien determina el tipo de servicios a proveer por parte de las entidades.

5.1 CRITERIOS TRANSVERSALES

Criterio	Descripción
Seguridad	La entidad refuerza la divulgación de las políticas de seguridad
	La entidad ejecuta los procedimientos y políticas de seguridad, de manera repetitiva
	La entidad realiza la revisión periódica interna de los riesgos inicialmente detectados, políticas, procedimientos y controles
	La entidad evalúa sus políticas de seguridad e implementa acciones para mejorarlas
Accesibilidad	La entidad ha incorporado los estándares de accesibilidad dentro de sus estándares de tecnología. La entidad revisa periódicamente el cumplimiento de la norma y estándares de accesibilidad.
Usabilidad	La entidad ha incorporado la usabilidad a su diario quehacer y constantemente realiza pruebas con usuarios para mejorar sus servicios.
Infraestructura	La entidad genera planes de adopción y apropiación de las nuevas tendencias tecnológicas en materia de Internet, intranet, estándares, conectividad, seguridad y plataformas TIC

5.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN

Criterio	Descripción
Ajuste al proceso de publicación de datos	Con base en las observaciones realizadas por los ciudadanos y la evaluación sobre la calidad y uso de los datos, la entidad realiza los ajustes pertinentes.
Optimización de datos	La entidad publica todos aquellos datos que son demandados por los ciudadanos, tomando en cuenta las restricciones legales existentes.
Ajuste a proceso internos con base en la política de datos abiertos	Toda la entidad ajusta sus procesos internos, incorporando la apertura de datos como un principio fundamental
Incorporación de nuevas tendencias	La entidad incorpora nuevas tendencias en transparencia y publicidad de la información, de acuerdo con lo establecido por el Programa Gobierno en línea o quien haga sus veces

TRANSFORMACIÓN

Criterio	Descripción
Innovación en proceso	La entidad adapta sus procesos y sus servicios en línea a las necesidades de los ciudadanos
Evaluación permanente	La entidad evalúa permanentemente sus resultados y propone nuevas formas de hacer las cosas en aras de lograr mayor productividad y competitividad.
Documentación de buenas prácticas	La entidad documenta y publica buenas prácticas en la prestación de servicios, interoperabilidad, infraestructura y atención al ciudadano



Criterio	Descripción
Participación en la política de Gobierno en línea	La entidad participa y define lineamientos para la evolución del Gobierno en línea y promueve la mejora continua en los servicios de Gobierno en línea.
Interoperabilidad	La entidad cumple con el nivel mejorado de interoperabilidad.
Uso de marcos legales generales	La entidad usa marcos legales generales que posibilitan el uso y consumo de servicios.

DEMOCRACIA

Criterio	Descripción
Oferta de espacios de participación de acuerdo con la necesidad ciudadana	Los ejercicios de participación adelantados por la entidad se realizan de acuerdo con las exigencias de los ciudadanos
Nuevas tendencias	La entidad incorpora nuevas tendencias en participación y democracia, de acuerdo con lo establecido por el Programa Gobierno en línea o quien haga sus veces
Documentación de buenas prácticas	La entidad documenta y publica buenas prácticas en participación y democracia



6. GUÍAS Y ESTÁNDARES PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA EN COLOMBIA

Hacen referencia a una serie de orientaciones que se requieren para dinamizar el proceso de evolución de las entidades en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea. Dichos habilitantes son de tipo político, normativo, de monitoreo y evaluación y su gestión está a cargo del Programa Gobierno en línea. La construcción de los mismos será un proceso gradual es decir, que no se tendrán todos desde el nivel inicial sino que se irán construyendo de acuerdo con los tiempos definidos para cada nivel y según se requieran.

PARA EL NIVEL INICIAL

Transversales

- El Programa Gobierno en línea debe publicar la metodología para la realización de diagnósticos que permitan determinar la línea de base de las entidades a las cuales va dirigido este Manual en cuanto al cumplimiento del mismo
- El Programa Gobierno en línea debe publicar la metodología para la realización de planes de acción para dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en línea
- El Programa Gobierno en línea diseña un esquema de acompañamiento y capacitación, de acuerdo con las necesidades de las entidades, los ciudadanos y las empresas y los pone en ejecución
- El Programa Gobierno en línea diseña o ajusta el sistema de monitoreo y evaluación para determinar el avance, uso, calidad e impacto del Gobierno en línea en Colombia y lo pone en marcha
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los lineamientos de accesibilidad a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los lineamientos de usabilidad a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los primeros lineamientos de seguridad de la información a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas

Información

- El Programa Gobierno en línea define el esquema para la implementación de Datos Abiertos

Interacción

- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para redes sociales

Transformación

- El Programa Gobierno en línea define un esquema de notificación electrónica
- El Programa Gobierno en línea define un esquema de implementación de la autenticación electrónica
- El Programa Gobierno en línea define un esquema de implementación de actos administrativos electrónicos
- El Programa Gobierno en línea define un esquema para la implementación de cero papel
- El Programa Gobierno en línea define un esquema para la implementación del Sistema Electrónico para la Contratación Pública
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para la prestación de servicios por múltiples canales
- El Programa Gobierno en línea define los lineamientos para el Estado Colombiano en cuanto a: Plataformas comunes, Estándares de IT, Seguridad, Arquitectura.
- El Programa Gobierno en línea define los lineamientos para interoperabilidad.

PARA EL NIVEL BÁSICO

Transversales

- El Programa Gobierno en línea divulga los resultados del monitoreo y evaluación.



- El Programa Gobierno en línea realiza una evaluación de su esquema de acompañamiento y capacitación
- El Programa Gobierno en línea realiza una evaluación sobre los servicios tecnológicos desarrollados y operados
- El programa Gobierno en línea divulga los ajustes o nuevos lineamientos de seguridad que surjan del trabajo con otras entidades o entes que tienen responsabilidad en la materia

Información

- El Programa Gobierno en línea debe publicar el inventario de normas en donde se establece la publicación de información básica por parte de las entidades a las cuales va dirigido este Manual

PARA EL NIVEL AVANZADO

Transversales

- El Programa Gobierno en línea ajusta su proceso de acompañamiento y capacitación, de acuerdo con las evaluaciones realizadas y las necesidades de las entidades, los ciudadanos y las empresas
- El Programa Gobierno en línea ajusta sus procesos de prestación de servicios, de acuerdo con las evaluaciones realizadas y las necesidades de las entidades, los ciudadanos y las empresas
- La Estrategia de Gobierno en línea se articula con el sector privado

PARA EL NIVEL DE MEJORAMIENTO PERMANENTE

Transversales

- Los resultados del monitoreo y evaluación son incorporados dentro de los procesos del Programa Gobierno en línea
- La política de Gobierno en línea hace parte transversal de los programas y proyectos de todas las entidades públicas y de los particulares que ejercen funciones privadas



GLOSARIO

- **Accesibilidad:** Acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios (*W3C World Wide Web Consortium*). En el contexto colombiano, ha venido asumiéndose como las condiciones que se incorporan en sitios y herramientas web que favorecen el que usuarios en condiciones de deficiencia tecnológica, física o sensorial o en condiciones particulares de entornos difíciles o no apropiados, puedan hacer uso de estos recursos de la Web.
- **Activo:** Cualquier cosa que tiene valor para la organización NTC-ISO /IEC 27001
- **Análisis de Riesgo:** Uso sistemático de la información para identificar las fuentes y estimar el riesgo NTC-ISO /IEC 27001
- **Automatizar:** Hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas a un proceso o sistema.
- **Back Office:** En términos empresariales, hace referencia a la parte donde tienen lugar las tareas destinadas a la gestión de la propia empresa y con las cuales el cliente no tiene un contacto directo. En el ámbito tecnológico, se refiere a los sistemas automáticos que respaldan las acciones que acompañan a una transacción.
- **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.
- **Chief Technology Officer – CTO:** Dentro de una organización, es el encargado de realizar procesos de transformación de procesos y recursos en tecnología con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la misma. Usualmente combina un fuerte conocimiento técnico y científico con habilidades gerenciales e involucra la realización de actividades de investigación y desarrollo tecnológico y la formulación de estrategias de largo plazo.
- **Confidencialidad:** Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas
- **Conjunto de datos:** Es un conjunto de variables y datos asociados
- **Control ciudadano:** El Control Ciudadano es una modalidad de participación ciudadana en los asuntos públicos con contenidos de vigilancia, crítica, seguimiento, evaluación, deliberación y sanción social, condicionada a la autonomía e independencia de los actores sociales y a los poderes sociales que disponga para producir consecuencias²⁴.
- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios (sin procesar) que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Las principales características de los datos abiertos son:

- Completos: Los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además, deben estar electrónicamente almacenados.
- Primarios: Significa que debe haber una disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas.
- Oportunos: Ello para preservar su valor.
- Accesibles: La disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.

²⁴ Tomado de la Corporación Transparencia por Colombia. www.transparenciacolombia.org.co



- Procesables: Deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
 - Acceso indiscriminado: Implica su disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
 - No-propietarios: Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
 - Libres de licencias: No deben estar sujetos a copyright, patentes, o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos.
-
- **Disponibilidad:** Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.
 - **Evaluación del riesgo:** Proceso de comparar el riesgo estimado contra criterios de riesgo dados, para determinar la importancia del riesgo. NTC-ISO /IEC 27001.
 - **Front Office:** Es el lugar donde el usuario entra en contacto con la entidad y se refiere al conjunto de estructuras que gestionan la interacción con dicho ciudadano o usuario.
 - **Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.
 - **Interoperabilidad:** Habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información. (Gobierno de Australia). Habilidad de dos o más sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la información) de interactuar y de intercambiar datos de acuerdo con un método definido, con el fin de obtener los resultados esperados. (ISO). El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. (Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea, Versión 2010).
 - **Ipv6:** El Protocolo de Internet versión 6, es la versión del Protocolo de Internet (IP por sus siglas en inglés) que fue diseñada para suceder al Protocolo versión 4. Ipv6 ha sido desarrollado por la Internet Engineering Task Force (IETF – <http://www.ietf.org>), para hacer frente al agotamiento de las direcciones Ipv4, y se describe en el documento estándar de Internet RFC 2460, publicado en diciembre de 1998. Aunque Ipv4 de 32 bits permite una dirección de Protocolo de Internet, y por lo tanto puede soportar 2^{32} direcciones, Ipv6 utiliza direcciones de 128 bits, por lo que el nuevo espacio de direcciones compatible con 2^{128} . Esta expansión permite muchos más dispositivos y usuarios en Internet, así como una mayor flexibilidad en la asignación de direcciones y la eficiencia para el direccionamiento de tráfico.
 - **Personalización:** Se refiere al proceso mediante el cual los servicios electrónicos responden a las necesidades o deseos particulares de los usuarios a quienes se destinan tales servicios. El tal caso, los servicios son adaptados de manera que toman en cuenta las particularidades de los ciudadanos o usuarios e incluso, son ellos quienes pueden realizar dicha adaptación.
 - **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.²⁵
 - **Reutilización:** El uso de documentos que obran en poder de organismos del sector público por personas físicas o jurídicas con fines comerciales o no comerciales distintos del propósito inicial que tenían esos documentos en la misión de servicio público para la que se produjeron²⁶.
 - **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.²⁷

²⁵ Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

²⁶ Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre de 2003 relativa a la reutilización de la información del sector público

²⁷ DAFP. Ibid



- **Servicio de intercambio de información:** Forma en la que dos o más entidades coordinan su actuar desde el dominio político-legal, sociocultural, organizacional, semántico y técnico para garantizar que el intercambio de información entre ellas se realiza de forma legal, correcta y eficiente.
- **Servicios de valor agregado:** Son aquellas aplicaciones que desarrollan los particulares (terceros), a partir de los datos abiertos publicados por las entidades estatales y que benefician a los ciudadanos o usuarios.
- **Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- **Simplificar.** Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos 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.²⁸
- **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la administración pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano y cuyo funcionamiento es coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por mandato legal. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.
- **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.
- **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.
- **Usabilidad:** La usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza es como si no existiera. (Nielsen)
- **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.
- **Valoración del riesgo:** Proceso global de análisis y evaluación del riesgo. NTC-ISO /IEC 27001

²⁸ Ídem



REFERENCIAS

- Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co.
- Portal Único de Contratación, Sistema electrónico para la contratación pública. www.contratos.gov.co
- Ley 962 de 2005
- Decreto 1151 de 2008.
- Ley 1341 de 2009.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1273 de 2009.
- Ley 527 de 1994.
- Metodologías para la elaboración de Diagnósticos y Planes de Acción de Gobierno en línea, 2010.
- Metodología de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea, 2010.
- Lenguaje común de intercambio de información.
- Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia Versión 2010.
- Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.
- Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública, Contraloría General de la República. Bogotá agosto de 2009 Publicado por la ESAP.
- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Adoptada en Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado. Estoril, Portugal, diciembre de 2009.
- Conpes 3654 de 2010 Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. DNP, DAFP, PPLCC.



ANEXO 1. INFORMACIÓN MÍNIMA A PUBLICAR EN EL NIVEL INICIAL

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Información General de la Entidad: La siguiente información debe estar publicada y agrupada en una sola sección:	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	La entidad publica su información general y los canales de atención al ciudadano en www.gobiernoenlinea.gov.co . Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad es válido y la información básica de la entidad disponible coincide con la información publicada en el sitio Web de la entidad.
Misión y visión	La entidad publica su misión y visión, de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
Objetivos y funciones	La entidad publica sus funciones, de acuerdo con la norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
Organigrama	La entidad publica, de una manera gráfica y legible, la estructura organizacional de la entidad.
Directorio de entidades	La entidad publica el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	La entidad publica 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.
Datos de Contacto: La entidad debe publicar en el pie de página y en el siguiente orden, los datos para establecer contacto así:	
Teléfonos y líneas gratuitas y fax	Teléfonos, líneas gratuitas (ley 190 de 1995) y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva)
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad
Horarios y días de atención al público	Horarios y días de atención al público
Localización física	Localización física, incluyendo ciudad y departamento
Sucursales o regionales	Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales que tenga la entidad
Datos de contacto con funcionarios	Enlace a la información a los datos de contacto de la planta de personal
Datos de ventanilla única de atención	La entidad debe publicar la dirección y los datos de contacto de las oficinas o ventanillas únicas en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario, de acuerdo con lo establecido en Decreto 1122 de 1999.
Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales	La entidad debe tener un enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información y protección de datos personales.
Servicios de Información	
Preguntas y respuestas frecuentes	La entidad ofrece una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano de acuerdo con los criterios definidos para el componente de Interacción.
Glosario	La entidad ofrece 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 el componente de Interacción.
Noticias	La entidad habilitar, una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.
Información para niños	La entidad diseña y publica información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva. En este último caso, deben seguirse los lineamientos establecidos en la norma NTC 5854 sobre elementos no textuales.
Calendario de actividades	La entidad habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la



ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano.
Normatividad: <i>Se deben 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.</i>	
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos:	<p>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.</p> <p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición de acuerdo con los principios de oportunidad y publicidad.</p> <p>Ejemplos de esta organización se pueden ver en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de la Protección Social: www.minproteccionsocial.gov.co/Normatividad - Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural: www.minagricultura.gov.co
Decretos:	<p>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.</p> <p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición.</p>
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general:	<p>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.</p> <p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición</p>
Información Financiera y Contable	
Presupuesto aprobado en ejercicio	<p>La entidad debe publicar el presupuesto en ejercicio detallado, que es el aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos.</p> <p>Se debe publicar igualmente, la ejecución, mínimo cada 3 meses</p>
Información histórica de presupuestos	La entidad debe publicar la información detallada del presupuesto de ingresos y gastos, aprobado y ejecutado, de dos (2) años anteriores al año en ejercicio, con corte a diciembre del periodo respectivo.
Estados financieros	La entidad debe publicar los estados financieros de las dos últimas vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.
Información sobre regalías	<p>La entidad que recibe recursos por concepto de regalías directas debe publicar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regalías e ingresos municipales. - La inversión en coberturas mínimas - La inversión en proyectos priorizados - La contratación con regalías - Las coberturas mínimas alcanzadas - La aplicación de medidas de control a las regalías <p>Se debe publicar su ejecución, mínimo cada 3 meses</p>
Planeación, Gestión y Control	
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	<p>La entidad debe publicar, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignan los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia.</p> <p>Se debe publicar su avance, mínimo cada 3 meses</p>



ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Entes de control que vigilan a la entidad	La entidad 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).
Informes de Gestión	La entidad publica, como mínimo, los siguientes informes del periodo en vigencia y del inmediatamente anterior: * Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo, según aplique. Se debe publicar dentro del mismo mes de enviado * Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría Nacional y territorial respectiva, de acuerdo con la periodicidad definida. Se debe publicar dentro del mismo mes de enviado * Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición. Se debe publicar dentro del mismo mes de realizado el evento
Metas e indicadores de gestión	La entidad publica la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica. Se debe publicar su estado, mínimo cada 3 meses
Plan de Mejoramiento	La entidad publica el Plan de Mejoramiento vigente. Se debe publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por la Contraloría, dentro del mismo mes de su envío.
Informes de empalme	La entidad publica el informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo. Se debe publicar cuando haya un cambio del representante legal y antes de desvincularse de la entidad.
Información para población vulnerable	La entidad publica las normas, la política, los programas y los proyectos dirigidos a población vulnerable (Niños, Adulto Mayor, Mujeres, Etnias, Desplazados, Reinsertados), de acuerdo con su misión. Cuando se trate de programas o proyectos, debe publicar el avance de los mismos, cada 3 meses
Programas sociales	La entidad publica el listado de beneficiarios de los programas sociales, incluyendo, como mínimo: Niños, Adulto Mayor, Mujeres, Etnias, Desplazados, Reinsertados, de acuerdo con su misión.
Defensa judicial	Las entidades deben publicar, trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo: - Número de demandas - Estado en que se encuentra - Pretensión o cuantía de la demanda - Riesgo de pérdida
Informe de archivo	La entidad publica el informe de archivo remitido al Archivo General de la Nación
Contratación	
Plan de compra	La entidad publica el Plan de compras de la vigencia respectiva. Se debe publicar su ejecución, de acuerdo con la periodicidad de reporte a la Contraloría y es válido que haga parte de la Rendición de la Cuenta Fiscal
Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública	La entidad debe publicar en el SECOP todos sus procesos de contratación que, por norma, está obligado a hacer. Adicionalmente, la entidad tiene un enlace, desde la página inicial, a la información que 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.



ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, incluyendo los documentos soportes respectivos, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.
Trámites y Servicios	
Listado de trámites y servicios	<p>La entidad publica, en un lugar plenamente visible de la página inicial, un enlace a la sección de trámites y servicios, donde se proporcione un listado 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>Ejemplo de la forma cómo se puede presentar esta información se puede ver en: - Ministerio de la Protección Social: http://tramites.minproteccionsocial.gov.co/tramitesservicios/</p> <p>La información de los trámites y servicios que se publica en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, debe estar actualizada, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p>
Informe de peticiones, quejas y reclamos	Trimestralmente la entidad presenta un informe compilado a la Comisión Ciudadana de Lucha contra la Corrupción, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas.
Recurso Humano	
Manual de funciones	La entidad publica en su sitio web el manual de funciones y competencias. La entidad publica estos documentos cada vez que se cambian o ajustan
Perfiles de los funcionarios principales	La entidad publica en su sitio web el perfil y hoja de vida de sus funcionarios principales, según su organigrama. La entidad debe actualizar esta información cada vez que hay ingresa un funcionario o cada vez que se desvincula.
Asignaciones salariales	La entidad publica en su sitio web la escala salarial de los funcionarios principales, de acuerdo con la normatividad vigente al respecto incluyendo aquellos vinculados mediante contrato. Igualmente, se debe publicar la escala de viáticos. Se actualiza cada vez que hay cambios en la escala salarial.
Datos de contacto	La entidad publica los datos de contacto de toda la planta de personal, incluyendo contratistas. Los datos a publicar son: Nombre completo, cargo, correo electrónico, número de teléfono. Se actualiza cada vez que hay cambio de servidores públicos.
Evaluación del desempeño	La entidad publica la evaluación a funcionarios. Se publica de acuerdo con la periodicidad definida para este tipo de procesos.
Ofertas de empleo	<p>La entidad publica la oferta de empleos, incluyendo la prestación de servicios. Igualmente, debe publicar los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo la prestación de servicios. Se actualiza cada vez que se terminan los procesos de selección, dentro de la semana respectiva.</p> <p>Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil para obtener mayor información.</p>



ANEXO 2. ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Sistema integrado	Debe permitir centralizar todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan por los diversos medios o canales
Seguimiento en línea	Debe permitir al ciudadano hacer seguimiento a sus solicitudes, sin importar el medio o canal por el cual se hizo la solicitud
Uso de formularios estandarizados	El registro de la solicitud debe hacerse a través de formularios electrónicos que permitan identificar y seleccionar el tipo de solicitud
	Los formularios de peticiones, quejas y reclamos deben hacer uso del lenguaje común de intercambio de información
	Debe permitir al ciudadano elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
	Debe permitir la recepción de derechos de petición en los términos señalados por la Ley
Ayudas	Debe permitir al ciudadano elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
	Para el uso adecuado de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, debe existir un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud
	Los formularios deben estar acompañados 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.
Confirmación de recibido	Se deben indicar otros medios a través de los cuales se pueden hacer solicitudes y los requisitos y condiciones para ello y el funcionario responsable ante el cual se puede hacer la solicitud, de acuerdo con la Ley
	Al momento de realizar una solicitud se debe generar un mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
Interoperabilidad	El sistema debe garantizar la interoperabilidad con otros sistemas de las entidades del Estado
Seguridad de la información y los datos personales	Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.