



**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 DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

© Derechos Reservados



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: Perseo / Articulación y Gestión / Manual GEL V3.0		

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0.0	14/04/08	Borrador del documento
1.0	28/05/08	Documento oficial
2.0	04/01/10	Actualización del documento
2.1	20/01/10	Actualización del documento
2.2	28/01/10	Ajustes al documento
3.0	11/02/2011	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 del Manual de Gobierno en línea establecido mediante el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 y determina los lineamientos que deben seguir las entidades 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 comercialidad o de aptitud para una finalidad particular, o asume alguna responsabilidad legal por la exactitud, integridad, o utilidad de información que se obtenga de este documento. En ningún momento la Estrategia de Gobierno en línea será responsable por cualquier daño legal, indirecto, consiguiente, incidental, o perjudicial que surja por el uso del material escrito en este documento, o de sus referencias a otras fuentes de información.



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. MARCO ESTRATÉGICO Y METODOLÓGICO	7
2. NIVEL INICIAL	13
2.1 CRITERIOS TRANSVERSALES	13
2.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS	16
3. NIVEL BÁSICO	21
3.1 CRITERIOS TRANSVERSALES	21
3.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS	21
4. NIVEL AVANZADO	25
4.1 CRITERIOS TRANSVERSALES	25
4.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS	25
5. NIVEL DE MEJORAMIENTO PERMANENTE	28
5.1 CRITERIOS TRANSVERSALES	28
5.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS	28
6. GUÍAS Y ESTÁNDARES PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA EN COLOMBIA	30
GLOSARIO	32
REFERENCIAS	34



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 esfuerzo 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. 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 solo 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.

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.



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.

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 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 ejes y niveles de madurez de la Estrategia de Gobierno en línea. 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 las entidades, así como para el seguimiento, monitoreo y evaluación del avance 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.

Este esfuerzo es 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 las TIC, para la prosperidad del país, una meta de la que todos somos responsables.



1. MARCO ESTRATÉGICO Y METODOLÓGICO

El Gobierno colombiano ha definido como objetivo de desarrollo² 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 Gobierno³.

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 para dar el salto hacia la Prosperidad para todos y que se plasma en el Plan Vive Digital⁴.

En el contexto internacional, Gobierno en línea responde a compromisos adquiridos por nuestro país, 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) y la Declaración de La Granja entre la Unión Europea y América Latina y el Caribe sobre la Sociedad de la Información en 2010.

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 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.

En este escenario, la Estrategia de Gobierno en línea 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 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, a su vez, 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

² El documento de Bases para Plan de Desarrollo puede ser consultado en www.dnp.gov.co

³ El Gobierno en línea es señalado en el documento de Bases para Plan de Desarrollo en el capítulo denominado "Soportes Transversales para la Prosperidad Democrática"

⁴ Para mayor información sobre el plan Vive Digital y sus iniciativas, se puede consultar www.vivedigital.gov.co

- 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.

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.

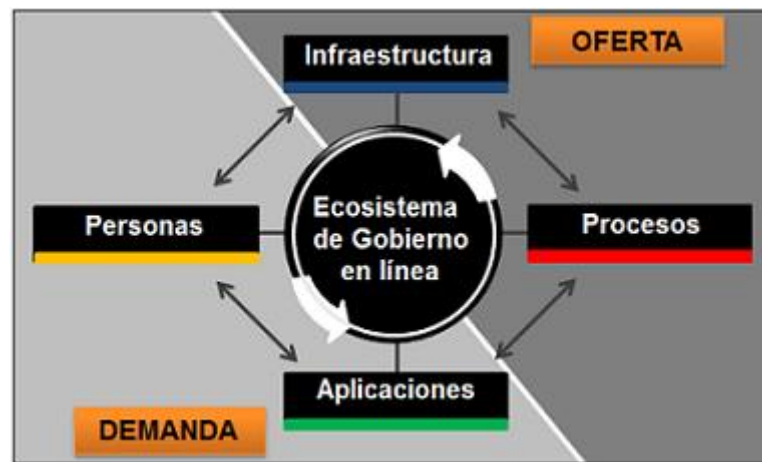


Fig. 1. Ecosistema de Gobierno en línea, en armonía con el Plan Vive Digital

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

Demanda - Está constituida por las personas y las aplicaciones:

- **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 Estado. 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. 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.
- **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, 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 hacerlo 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 evolutivo 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 permita integrar diversos componentes, actividades, metas y tiempos, que lo soportan. Así mismo, establece una secuencia lógica de pasos que abstraen las principales actividades asociadas al proceso de madurez y permite medir el avance de dicho proceso⁵.

El uso de modelos de madurez ha sido identificado en diversos campos, destacándose el tecnológico, en especial, el desarrollo de software⁶, infraestructura tecnológica⁷, gobierno abierto⁸, arquitectura empresarial, entre otros. Por tanto, 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:

⁵ 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.

⁶ Watts S. Humphrey. Characterizing the Software Process: A Maturity Framework. Software Management, Marzo de 1988

⁷ Introducing the Gartner IT Infrastructure and Operations Maturity Model. Gartner, Octubre 01 de 2007

⁸ Gartner Open Government Maturity Model. Gartner, Junio 25 de 2010

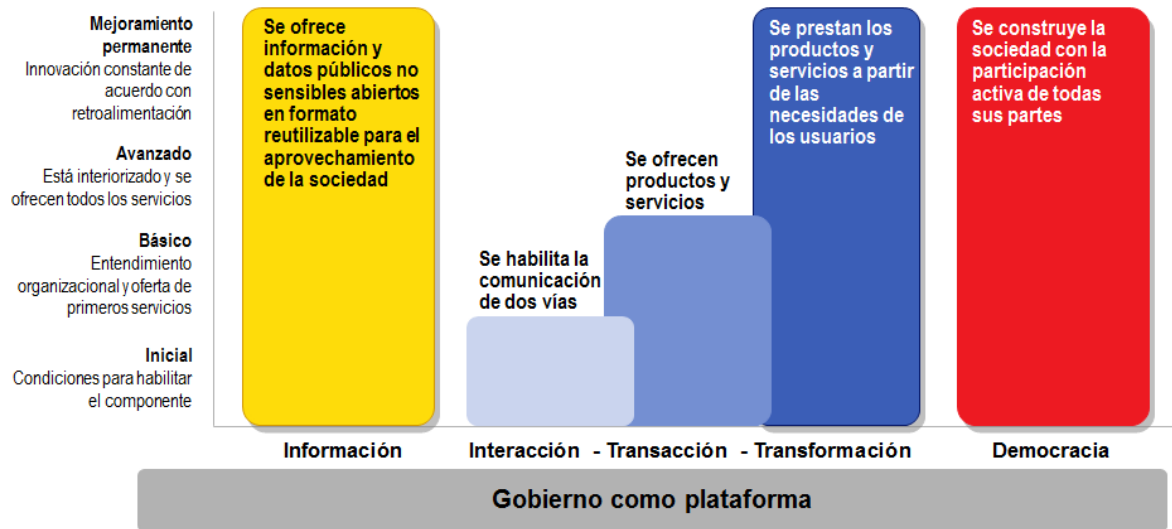


Fig. 2. Modelo de madurez de la Estrategia Gobierno en línea

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 permiten el logro de los objetivos. 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 sensibles 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 empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones, desarrollando acciones para incentivar su participación activa para la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos, toma de decisiones, resolución de problemas y control social, en un diálogo abierto de doble vía con un Estado totalmente integrado 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 involucradas⁹. 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 los lineamientos y estándares. 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.
- **Nivel de Mejoramiento permanente:** Nivel en el cual hay internalización, innovación y réplica de experiencias exitosas. Las entidades adoptan mejores prácticas, han interiorizado el Gobierno en línea y es el ciudadano quien determina el tipo de servicios a proveer por parte de las entidades.

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, entre otros.
- **Capacitación y acompañamiento:** Hace referencia a las acciones que deben ser impulsadas desde el Programa Gobierno en línea para socializar la Estrategia, acompañar y orientar su ejecución en las

⁹ Watts S. Humphrey, *Ibid.*



diferentes entidades y la capacitación de servidores públicos y ciudadanos para la apropiación y uso de los servicios implementados.

- **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.



2. NIVEL INICIAL

El nivel inicial es aquel 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. 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
Análisis y caracterización de los usuarios de la entidad	<p>Con el objeto de conocer de una manera mucho más detallada a los usuarios determinar las acciones y proyectos a implementar en los componentes de Gobierno en línea, cada entidad debe realizar un estudio que permita conocer a dichos usuarios. Para ello, la entidad clasifica y hace un análisis de sus usuarios en términos de las siguientes variables, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tipología: Empresas, Entidades Públicas, Ciudadanos, Otro- Caracterización: Ciudadanos: Ubicación, Edad, Sexo Empresas: Pequeña, Mediana, Grande Entidad Pública: Nacional, Territorial Otros: ONG, Organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil- Tipología de servicios demandados por cada población: Información Trámites Servicios Participación- Tipología y nivel de cobertura de canales de acceso de que disponen los usuarios: Internet Telefonía Móvil Telefonía Fija Fax Redes Sociales Televisión <p>Esta información debe consignarla en el formato que para ello diseñará el Programa Gobierno en línea</p>
Caracterización de los procesos de la entidad	<p>Cada entidad debe hacer un análisis de sus procesos, apoyado en los ejercicios de MECI y Calidad que haya implementado la entidad, con el fin de determinar el estado en que se encuentran, desde el punto de vista de su automatización, la información que se gestiona en el desarrollo de cada uno de ellos, la documentación que se genera, dónde se almacena, tipo de información, dueños o responsables de la misma y el nivel de sistematización. Esto permitirá priorizar las acciones o proyectos en cuanto a la automatización de trámites y servicios, e identificación de riesgos de seguridad de la información, la incorporación de la política de cero papel y planear la ruta crítica a seguir en los diferentes niveles de madurez.</p> <p>La entidad realiza un análisis de sus procesos identificando:</p> <ul style="list-style-type: none">- Procesos Misionales- Procesos Estratégicos- Procesos de Apoyo



Criterio	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">- Procesos de Evaluación <p>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- Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc) <p>Esta información debe consignarla en el formato que para ello diseñará el Programa Gobierno en línea.</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 define 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>Dentro de dicho esquema incorpora los lineamientos definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p>
Promoción y divulgación del Gobierno en línea	<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, 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 las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Divulgación, promoción para la apertura de datos 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 estar dirigida hacia los ciudadanos y hacia los servidores públicos.</p>
Capacitación en Gobierno en línea	<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- Cultura del servicio- Calidad de los servicios- Participación y control ciudadano- Optimización de procesos- Seguridad informática y seguridad de la información- Oficinas sin papel- Estándares de TI- Accesibilidad y usabilidad- Interoperabilidad y colaboración interinstitucional- Ciudadano digital



Criterio	Descripción
Análisis y caracterización de la infraestructura tecnológica	<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>Con el fin de determinar las condiciones tecnológicas de cada entidad y definir los ajustes a que haya lugar, para garantizar el cumplimiento de los lineamientos definidos en este Manual, cada entidad debe realizar un análisis de riesgos sobre seguridad física y del entorno, y seguridad informática; relacionada con la infraestructura tecnológica, de acuerdo con los lineamientos definidos en el documento de “Estándares de seguridad para el Gobierno en línea”. Para ello, el Programa Gobierno en línea proveerá las metodologías y formatos que se requieran.</p>
Comité de Gobierno en línea y antitrámites	<p>Dado el alcance de la Estrategia de Gobierno en línea, su cumplimiento por parte de cada entidad requiere el liderazgo de una instancia responsable del más alto nivel. 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">- El líder de Gobierno en línea, quien representa a la alta dirección- Los representantes de cada Dirección y/o Programa de la entidad- El jefe de la Oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor- El jefe de la Oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor- El jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado, del nivel asesor- el jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado del nivel asesor.- CTO o líder de seguridad, <p>De igual manera, cada Ministerio o cabeza de sector, debe definir un esquema de acompañamiento y seguimiento sectorial, de la mano con la Coordinación de Acompañamiento y Apropriación del Programa Gobierno en línea, el cual debe ser oficializado mediante cronogramas o planes de trabajo definidos al comienzo de cada año.</p>
Plan de Gobierno en línea	<p>Con base en los lineamientos y tiempos definidos en este Manual, cada entidad deberá elaborar un plan de acción de Gobierno en línea, de acuerdo con la metodología que provea el Programa Gobierno en línea. Dicho plan 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- 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. <p>Dicho plan deberá ser elaborado con el acompañamiento del Programa, remitido al mismo y publicado en el sitio web de cada entidad</p>
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial y a la planeación institucional	<p>Las entidades cabeza de sector deberán 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 las metas, indicadores, responsables, recursos necesarios y los mecanismos de seguimiento para todas las entidades de dicho sector. De igual manera, cada entidad deberá hacer lo mismo en su interior, con el fin de garantizar la institucionalización de la Estrategia.</p>
Plan de Seguridad	<p>La entidad debe definir una política de seguridad que garantice la protección de la información y de los activos con que cuenta. Para ello, deberá implementar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- La entidad define la política de seguridad a ser implementada- La entidad divulga la política de seguridad al interior de la misma- La entidad conforma un comité de seguridad o asigna las funciones de seguridad al comité GEL



Criterio	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> - La entidad identifica los activos en los procesos, de acuerdo con el análisis de procesos realizado - La entidad identifica los riesgos y su evaluación, en dichos procesos - La entidad define el plan de acción con los controles y políticas que se implementarán para mitigar los riesgos identificados - La entidad identifica el nivel de conocimiento al interior, en temas de seguridad de la información y seguridad informática
Accesibilidad	<p>La entidad cumple la prioridad A establecida en la norma Icontec y definida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://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 de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".</p>
Usabilidad	<p>El sitio web de la entidad cumple con las directrices de usabilidad de impacto 1, 2, de acuerdo con el documento de estándares de usabilidad publicado por el Programa Gobierno en línea</p>
Estándares técnicos 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 al menos en Internet Explorer y Firefox.</p> <p>El escudo de la República de Colombia deberá ubicarse en la parte superior derecha en un tamaño de 2 cm de alto por 2 cm de ancho y con la inscripción "República de Colombia" en la parte inferior. 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>

2.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN

Criterio	Descripción
Inventario de información	<p>La entidad realiza 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



Criterio	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> - Información que administra - Información que intercambia con otras entidades - Dependencias y cargos responsables de cada uno de los procesos señalados - Permisos definidos en cada uno de los momentos señalados - Periodicidad con que se ejecuta cada proceso - Información que se publica y tipo de medio usado - Estándares usados - Sistemas de información que se usan en cada uno de los momentos 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>
Análisis de competencia legal	<p>La entidad identifica las limitaciones de tipo legal para publicar la información que administra y la forma en que la información de carácter confidencial y personal asociada, será protegida.</p> <p>Esta información debe consignarla en el formato que para ello diseña el Programa Gobierno en línea.</p>
Lenguaje común de intercambio	La entidad revisa 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
Publicación del inventario de datos	La entidad publica en la sección denominada "Servicios de información al ciudadano", el inventario de datos en su sitio web señalando la información reservada de acuerdo con lo establecido en la Ley sobre reserva de información por parte de las entidades públicas
Publicación de información básica	La entidad pública información básica sobre sus procesos y su gestión, de acuerdo con los lineamientos señalados en el anexo denominado "Información mínima a publicar en el nivel de inicial"
Análisis normativo	La entidad realiza un análisis de toda la normatividad que lo limita a publicar información específica de su competencia. Adicionalmente, inicia la publicación de la información que es de su competencia
Política editorial y de actualización	La entidad define 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
Información en audio y video	La entidad ofrece información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción. Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.
Definición de información interactiva a proveer	La entidad prioriza la información a ser presentada de manera interactiva, a través de mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otro tipo de aplicativos
Otros idiomas	La entidad publica 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

INTERACCIÓN

Criterio	Descripción
Servicios de información al ciudadano	<p>En la parte superior de la página inicial del sitio web de la entidad, existe una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubica 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 y reclamos



Criterio	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">- 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 cuenta con una etiqueta o texto que explique los servicios que se encuentran en esta sección.</p>
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	<p>En la sección de “Servicios de Información al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.</p> <p>Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, de acuerdo con lo previsto en la Ley.</p>
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos	<p>La entidad habilita un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Igualmente, al interior de la entidad se cuenta con mecanismos de monitoreo para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos</p>
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	<p>La entidad ofrece 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.- La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello. <p>Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere</p>
Suscripción a servicios de información al móvil	<p>La entidad ofrece la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil. 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- Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere
Encuestas de opinión	<p>La entidad dispone encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.</p>
Mecanismos de participación	<p>La entidad habilita mecanismos de participación como foros de discusión, listas de correo o blogs. Los foros son 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, siguiendo los lineamientos del Archivo General de la Nación en cuanto almacenamiento digital. La entidad define y publica las condiciones para su operación y publica, dentro de su calendario de actividades, los foros o ejercicios de participación programados</p>
Redes sociales	<p>La entidad habilita redes sociales como mecanismo de interacción y como medio para la participación</p>
Servicios de atención en 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>
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</p>



Criterio	Descripción
	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 estándar para el 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
Consulta a bases de datos	La entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano, garantizando la integridad y disponibilidad de dicha información.
Certificaciones y constancias en línea	El ciudadano, empresario o servidor público, puede obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que la entidad expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIT. Se deberán definir mecanismos de seguridad y autenticidad que permita que terceros realicen estas consultas. Deberá establecerse un acuerdo de uso de la información entre las partes y cumplir las directrices de derechos de autor y propiedad intelectual que apliquen, según lo que defina la entidad responsable del tema (Derechos de Autor)

TRANSFORMACIÓN

Criterio	Descripción
Análisis de procesos	Con base en el análisis de procesos, la entidad identifica lo siguiente: <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, 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) - Procesos con los cuales se iniciará la implementación de cero papel y los actos administrativos que podrán manejarse de manera electrónica.
Priorización y planeación de procesos electrónicos dirigidos al ciudadano	La entidad realiza una jerarquización y priorización de los procesos que van hacia el ciudadano, el empresario o el servidor público, que implementará o mejorará con el uso de medios electrónicos, con los cuales generarán los mayores impactos en competitividad, calidad de vida y eficiencia. Igualmente, define su plan de implementación, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables. Dentro del plan incluye un esquema de notificación electrónica, un esquema de autenticación electrónica y un esquema de pagos electrónicos.
Priorización y planeación de procesos electrónicos internos	La entidad realiza una jerarquización y priorización de los procesos internos que implementará a través de cero papel y actos administrativos electrónicos. Igualmente, define su plan de implementación, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables.
Análisis normativo	La entidad determina los mecanismos legales necesario para habilitar el uso o prestación de los servicios identificados
Lenguaje común de intercambio	La entidad identifica el conjunto de elementos de dato, particulares a los procesos priorizados y revisa su existencia en el lenguaje común de intercambio
Identificación de guías y metodologías	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,
Plan de ajuste tecnológico	Con base en el análisis de infraestructura, la entidad define un plan de acción para mejorar la misma (hardware, software, conectividad) de acuerdo con las recomendaciones del Programa Gobierno en línea y con base en los procesos identificados
Identificación de arquitectura de Gobierno en línea	La entidad identifica los componentes de la arquitectura de Gobierno en línea que debe utilizar, y define un plan para su uso.
Promoción y divulgación	De acuerdo con la estrategia de divulgación y promoción, la entidad divulga en su interior, el plan



Criterio	Descripción
en la entidad	de implementación de procesos priorizados.
Esquema de monitoreo y evaluación	La entidad define un esquema para realizar el monitoreo y la evaluación de los trámites y servicios por diversos canales, incluyendo el electrónico. Para ello debe definir las metodologías, los indicadores, los responsables, las herramientas y la periodicidad en que realizará dicho monitoreo y evaluación

DEMOCRACIA

Criterio	Descripción
Identificación de la normatividad que regula la participación	La entidad identifica las normas que regulan la participación ciudadana en materia de: <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 <p>Esta información debe consignarla en el formato que para ello diseña el Programa Gobierno en línea.</p>
Publicación de los espacios de participación	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	La entidad identifica las iniciativas o temáticas que va a implementar con el apoyo de medios electrónicos, definiendo su plan de implementación (Cronograma, responsables, recursos, actividades)
Publicación de plan para la participación	La entidad publica 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 cada uno de sus usuarios/clientes para convocarlos para la participación
Retroalimentación del plan para la participación	Mediante el uso de los mecanismos de interacción, la entidad habilita la recepción de observaciones de los ciudadanos sobre el plan para la participación y las instancias de control.
Convocatoria para la rendición de cuentas	La entidad convoca a los ciudadanos y a los servidores públicos e interesados, a participar en la rendición de cuentas. La convocatoria a la rendición de cuentas se hace, además de escrita, a través de los siguientes medios: Radio o Prensa, Sitio web, Correo electrónico, Telefonía móvil, Redes sociales
Consulta para la rendición de cuentas	La entidad habilita foros, chats o blogs para consultar a la ciudadanía y usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en la rendición de cuentas
Inclusión de propuestas en la rendición de cuentas	La entidad incluye los temas propuestos y priorizados por la ciudadanía en la consulta, dentro de la rendición de cuentas
Promoción y divulgación de la rendición de cuentas	La entidad implementa las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para promocionar la jornada de rendición de cuentas. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen radio o prensa, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto
Mecanismos de participación durante la rendición de cuentas	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
Evaluación de la rendición de cuentas	La entidad evalúa los resultados de la rendición de cuentas, a través de diversos medios físicos o electrónicos
Resultados de la rendición de cuentas	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



3. NIVEL BÁSICO

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	La entidad inicia la ejecución del plan de seguridad para implementar los controles que mitigarán los riesgos
	La entidad 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 acuerdo con el plan
	La entidad presenta avances en la implementación de controles
Accesibilidad	La entidad cumple la prioridad AA establecida en la norma Icontec y definida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://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 3 y 4 de acuerdo con el documento de estándares de usabilidad publicado por el Programa Gobierno en línea
	La entidad ha incorporado los estándares de usabilidad y los hace obligatorios a todos su proveedores de tecnología
Estándares técnicos 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.
	La entidad cuenta con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.

3.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN

criterio	Descripción
Priorización y plan de apertura de datos	La entidad realiza ejercicios de priorización con el inventario de datos, para determinar su plan de apertura. Lo anterior con base en la participación de los ciudadanos
Uso del lenguaje común de intercambio en los datos priorizados	La entidad incorpora los conceptos provistos por el lenguaje común para el intercambio de información, en los datos abiertos priorizados
Publicación de los conjuntos de datos	La entidad publica 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
Promoción y divulgación de los datos	La entidad implementa 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. Para ello debe hacer uso de los mecanismos de



Criterio	Descripción
	interacción implementados en el nivel inicial
Políticas de seguridad para los datos	La entidad implementa 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
Mecanismos para evaluar la calidad y uso de los datos	La entidad define los mecanismos y la metodología para evaluar la calidad y el uso de los datos abiertos publicados
Capacitación en datos abiertos	La entidad implementa las acciones definidas en su plan de capacitación, en el componente de datos abiertos, dirigidas a los responsables de dichos datos
Publicación de otra información	Con base en el análisis de toda la normatividad que la obliga a publicar información básica, al entidad publica dicha información y la actualiza, de acuerdo con los lineamientos definidos en las normas y con las políticas de actualización del sitio web
Cumplimiento de la política editorial y de actualización	La entidad implementa las acciones definidas en la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web
Definición de la información a publicar por otros canales electrónicos	La entidad analiza otros canales electrónicos para la provisión de información y determina los nuevos canales (Telefonía Móvil, Televisión Digital Terrestre) adicionales a internet, para enviar información a sus usuarios y determina el tipo de información a proveer por Telefonía Móvil o Televisión Digital Terrestre
Otro idioma	El 50% de los contenidos y secciones del sitio web de la entidad se encuentra disponible en otro idioma, mínimo en inglés

TRANSACCIÓN

Criterio	Descripción
Formularios electrónicos	Todos los formularios exigidos por las entidades públicas para la ejecución de trámites y servicios, se pueden diligenciar en línea
Consulta del estado de trámites	El ciudadano puede consultar y hacer seguimiento al estado de sus trámites, sin importar el canal mediante el cual se realizó el proceso.
Trámites en línea	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.
Servicios en línea	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.
Plazos de respuesta para trámites	Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, el usuario es 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.
Estampado de tiempo	En todas las transacciones que se realicen de manera electrónica, se garantiza 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
Pagos electrónicos	La entidad habilita mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.
Firma digital	La entidad hace 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.
Firma electrónica	La entidad habilita la firma electrónica en los resultados de los trámites o 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.
Autenticación electrónica	La entidad habilita mecanismo de autenticación unificada para los trámites y servicios



Criterio	Descripción
	implementados de manera electrónica
Notificación electrónica	La entidad habilita su 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

TRANSFORMACIÓN

Criterio	Descripción
Implementación de procesos de interoperabilidad	La entidad implementa las soluciones para los procesos priorizadas que van hacia el ciudadano, el empresario o el servidor público y que generan impacto en competitividad del país o mejora de calidad de vida.
Implementación de cero papel	La entidad implementa la política de cero papel en los procesos priorizados en el nivel inicial.
Implementación de actos administrativos electrónicos	La entidad ha implementado actos administrativos electrónicos priorizados
Implementación de esquema de atención al ciudadano por múltiples canales	La entidad implementa el esquema de atención al ciudadano para todos los servicios implementados por los diferentes canales de atención.
Ajuste normativo	La entidad ajustada sus procesos, la normatividad y sus sistemas para prestar servicios a la ciudadanía.
Evaluación de back-office	La entidad evalúa sus sistemas de back-office para garantizar la prestación eficiente de servicios.
Uso de sistemas transversales	La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, FUT, SISBEN, SICEP, entre otros
Contratación en línea	Las entidades deberán vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	La entidad se encuentra conectada a la RAVEC y cuenta con un esquema de provisión de infraestructura adecuado.
Promoción y divulgación	De acuerdo con la estrategia de promoción y divulgación, la entidad implementa las acciones dirigidas a los ciudadanos y servidores públicos en donde se den a conocer los servicios implementados y los cambios realizados
Uso de la arquitectura de Gobierno en línea	La entidad utiliza los elementos de la arquitectura de gobierno en línea que identificó en la etapa anterior.
Capacitación a los responsables de los procesos automatizados	La entidad ejecuta 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 usa el lenguaje de intercambio de información dentro de los servicios implementados

DEMOCRACIA

Criterio	Descripción
Publicación de los	La entidad publica todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y habilita



Criterio	Descripción
proyectos de normatividad	algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo. Esto aplica para aquellas normas que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad.
Promoción y divulgación de los proyectos de normatividad	La entidad implementa 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 pública los resultados de los comentarios recibidos durante la publicación de los proyectos de ley
Implementación de la participación para la toma de decisiones, la construcción de políticas, el control social y la solución de problemas	La entidad inicia la implementación del 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 anexo "Lineamientos a tener en cuenta para la realización de ejercicios de participación"
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 para realizar su priorización y determinar su plan de apertura
Medición de la satisfacción de los usuarios de trámites y servicios	La entidad implementa 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. Dentro de dicho esquema se habilitan herramientas de interacción para recibir observaciones de los ciudadanos
Capacitación para los responsables de liderar procesos de participación	La entidad implementa 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

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
	La entidad documenta la totalidad de políticas y procedimientos
	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
	La entidad reporta los avances del cumplimiento del plan
Accesibilidad	La entidad cumple la prioridad AAA establecida en la norma Icontec y definida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://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 5 de acuerdo con el documento de estándares de usabilidad publicado por el Programa Gobierno en línea

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, 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



Criterio	Descripción
	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
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 su análisis realizado
Personalización	La entidad personaliza la publicación de la información en su sitio web, de acuerdo con las necesidades de sus usuarios
Otros idiomas	El 100% de los contenidos y secciones del sitio web de la entidad se encuentra disponible en otro idioma, mínimo en inglés
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 ha implementado 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 ha implementado la cultura cero papel para lo cual ha optimizado todos sus procesos, disminuido documentos 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.
Personalización de servicios	La entidad está en capacidad de ofrecer servicios personalizados conforme a las necesidades de los ciudadanos.
Incremento de la satisfacción de los usuarios	El índice de satisfacción de los usuarios y de la credibilidad de los servicios que presta es satisfactorio y muestra tendencia de mejora
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"

DEMOCRACIA

Criterio	Descripción
Implementación del plan de participación	La entidad implementa todos los ejercicios de participación definidos en su plan de Gobierno en línea, de acuerdo con las cuatro áreas temáticas establecidas (Control y rendición de



Criterio	Descripción
	cuentas, Formulación de políticas, planes, programas y proyectos, Toma de decisiones y Solución de problemas) y siguiendo las observaciones contenidas en el anexo "Lineamientos a tener en cuenta para la realización de ejercicios de participación"
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
Evaluación de la participación	La entidad evalúa los procesos y los servicios con la participación directa de la población interesada y habilita mecanismos para consultar a la ciudadanía sobre la manera de mejorar sus procesos y los servicios que se prestan.
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

En este nivel hay internalización, innovación y réplica de experiencias exitosas. Las entidades adoptan mejores prácticas, han interiorizado el Gobierno en línea y es el ciudadano quien determina el tipo de servicios a proveer por parte de las entidades.

5.1 CRITERIOS TRANSVERSALES

criterio	Descripción
Seguridad	La entidad refuerza la socialización de las políticas
	La entidad ejecuta los procedimientos y políticas de manera repetitiva
	La entidad realiza la primera revisión interna de los riesgos inicialmente detectados, políticas, procedimientos y controles
Accesibilidad	La entidad ha incorporado los estándares de accesibilidad y los hace obligatorios a todos su proveedores de tecnología
Usabilidad	La entidad incorpora los avances tecnológicos y se adapta a las tendencias de la web

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
Ajuste a proceso internos con base en la política de datos abiertos	Toda la entidad ajusta sus proceso 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
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

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
Ajuste a la participación	La entidad implementa las acciones definidas en el nivel básico para monitorear la calidad y el uso de los ejercicios de participación y publica los resultados en su sitio web
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
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 la prestación de servicios, interoperabilidad, infraestructura y atención al ciudadano



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. Su gestión está a cargo del Programa Gobierno en línea.

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 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 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 define y socializa los lineamientos de accesibilidad a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas
- El Programa define y socializa los lineamientos de usabilidad a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas
- El Programa define y socializa los primeros lineamientos de seguridad de la información a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas
- El Programa Gobierno en línea diseña, publica y socializa, las metodologías, lineamientos y demás documentos, necesarios para apoyar la implementación del Gobierno en línea

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 implementación en el Estado
- El Programa Gobierno en línea define un esquema de implementación de la autenticación electrónica en el Estado
- El Programa Gobierno en línea define un esquema de implementación la firma electrónica en el Estado
- El Programa Gobierno en línea define un esquema para la implementación de cero papel en el Estado
- 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.

PARA EL NIVEL DE BÁSICO



Transversales

- El Programa Gobierno en línea socializa los resultados del monitoreo y evaluación.
- El Programa Gobierno en línea realiza una evaluación de sus esquema de acompañamiento y capacitación
- El Programa Gobierno en línea realiza una evaluación sobre los servicios tecnológicos desarrollos y operados
- El programa Gobierno en línea socializa 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 privados



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*)
- **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
- **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.
- **Confidencialidad:** Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas
- **Datos Abiertos:** Son todos aquellos datos que están bajo la custodia de las entidades públicas y que deben ser puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
- **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
- **Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos
- **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.¹⁰
- **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.¹¹
- **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.¹²
- **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.

¹⁰ Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

¹¹ Ídem

¹² Ídem



- **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



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.
- 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 para 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.



ANEXO 1. INFORMACIÓN MÍNIMA A PUBLICAR EN EL NIVEL INICIAL

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Información General de la Entidad: <i>La siguiente información debe estar publicada y agrupada en una sola sección:</i>	
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 (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	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.
Información general	La entidad publica la identificación del departamento o municipio (NIT, código DANE, gentilicio), símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media) ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).
Territorios	En el caso de los departamentos, publican el listado de los municipios que lo conforman con enlace a sus sitios Web oficiales; en el caso de los municipios, se debe publicar la información general de las comunas, barrios, corregimientos y veredas.
Mapas	La entidad publica, como mínimo, el mapa geográfico, el político y mapas territoriales.
Indicadores	La entidad publica la información relacionada con indicadores de población, salud, educación, servicios públicos, meteorología, socio económicos, entre otros. De ser viable se recomienda enlazarlos con el SIG-OT
Documentos del municipio	La entidad ofrece publicaciones vigentes sobre el departamento o el municipio, en temas diversos como el agropecuario, cultura, economía, demografía, medio ambiente, obras públicas, servicios públicos, trabajo, turismo, educación, juventud, mujeres, salud, vivienda, entre otros.
Álbum o galería de fotos	La entidad publicar un álbum fotográfico sobre el municipio, categorizado por temas, entre los cuales deberán estar como mínimo: celebraciones, festividades y lugares turísticos.
Turismo y servicios locales	La entidad publica información sobre sitios para visitar, principales festividades, directorio turístico (hoteles, posadas, restaurantes, entre otros) e indicaciones sobre cómo llegar al departamento o municipio. Así como información de todos los servicios que la localidad preste.
Servicios del municipio y del departamento	Existe un enlace donde se enumeren los servicios que el ente territorial ofrece a sus ciudadanos.
Datos de Contacto: <i>La entidad debe publicar en el pie de página y en el siguiente orden, los datos para establecer contacto así:</i>	
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



ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
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 privacidad y condiciones de uso	Enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
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.
Otros idiomas	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca de la Entidad" y "Políticas, planes, programas y proyectos institucionales".
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.
Calendario de actividades	La entidad habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano.
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:	Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición
Decretos:	Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general:	Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición
Información Financiera y Contable	
Presupuesto aprobado en ejercicio	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. Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación. Se debe publicar igualmente, la ejecución, mínimo cada 3 meses
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



ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	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	La entidad publica la información relacionada con el valor recibido por concepto de regalías y su destinación Se debe publicar su ejecución, mínimo cada 3 meses
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	La entidad debe publicar, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia. Se debe publicar su avance, mínimo cada 3 meses
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.



ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Defensa judicial	Las entidades deben publicar, trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo: <ul style="list-style-type: none">- Número de demandas- Estado en que se encuentra- Pretensión o cuantía dela demanda- Riesgo de pérdida
Informe de archivo	La entidad publica el informe de archivo remitido al Archivo General de la Nación
Contratación	
Plan de compras	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
Información sobre los procesos contractuales	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. 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.
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.
Trámites y Servicios	
Listado de trámites y servicios	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. En las entidades del orden territorial se debe diferenciar los trámites del Orden Nacional que operan en las gobernaciones y alcaldías o entes descentralizados de los trámites misionales de cada entidad.
Plan de racionalización, simplificación y optimización de trámites	La entidad publica su plan de racionalización de trámites vigente. La entidad debe publicar el avance del plan de racionalización de trámites, con una periodicidad de mínimo cada 3 meses.
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, incluyendo aquellos vinculados mediante contrato. Igualmente, se debe publicar los 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



ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	para este tipo de procesos.
Ofertas de empleo	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



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 estándar para el 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 Debe permitir al ciudadano elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
Ayudas	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. 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
Confirmación de recibido	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