

**RESOLUCION N° 82 DE 2014**  
**(Diciembre 26 de 2014)**

“Por la cual se adoptan las políticas, estrategias de información, comunicación y sistemas de información para la Personería Municipal de Chía Cundinamarca”

**EL PERSONERO MUNICIPAL DE CHIA CUNDINAMARCA,**

En uso de sus facultades Constitucionales y legales, y en especial las conferidas por la ley 136 de 2004, y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el decreto nacional 1599 de 2005, se adoptó el Modelo Estándar para el Sistema de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener como componente del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado.

Que el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de recomendó formalizar la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI1000:2005 de obligatorio cumplimiento y aplicación en todas las entidades y órganos del Estado; y en consecuencia el Gobierno Nacional profirió el decreto nacional 943 de 2014, formulando igualmente un Manual Técnico a través del cual se definen los lineamientos y las metodologías necesarias para que las entidades establezcan, implementen y fortalezcan el Sistema de Control Interno, señalando igualmente unas fases para la adopción del nuevo modelo.

Que en desarrollo del proceso de actualización del Modelo Estándar para el Sistema de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, se hace necesario adoptar las políticas, estrategias de información, comunicación y sistemas de información, para la Personería Municipal de Chía, dentro del eje transversal de información y comunicación del MECI.

Por lo anteriormente expuesto, el Personero Municipal,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar las políticas las políticas, estrategias de información, comunicación y sistemas de información para la Personería Municipal de Chía, determinados en el anexo adjunto.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** A través de cada una de las Personerías delegadas y áreas de gestión de la entidad se aplicaran los elementos que se adoptan mediante el presente acto administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente resolución surte efectos legales a partir de la fecha de expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en el Municipio de Chía a los veintiséis (26) días del mes de diciembre del año dos mil catorce (2014).

**ORIGINAL FIRMADO**  
**LUIS ALFONSO MANCERA ROMERO**  
**Personero Municipal**

TRD: 100-36

## INTRODUCCIÓN

En el marco de desarrollo tecnológico y la evolución acelerada de los sistemas de información y comunicación, llamada también como la era de las comunicaciones donde en Colombia específicamente se han venido implementando diferentes estrategias TIC en las diferentes entidades públicas y reglamentada mediante derecho 1151 de 2008 donde se dan los lineamientos generales, estrategia llamada “Gobierno en Línea”, lo cual ha traído grandes 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.

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.

Uno de los grandes logros de dicha estrategia es que 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.

Sin embargo, el uso de TIC dentro del Estado, para mejorar la relación con los ciudadanos, es un proceso continuo que exige esfuerzos cada vez mayores que permitan, no sólo aumentar el número y uso de los servicios sino que también mejoren la calidad y el acceso a los mismos.

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

Es por esto que la estrategia de tecnologías de información y comunicación (TIC) es demasiado importante para el desarrollo tanto interno como externo de la personería municipal de Chía.

Es importante resaltar que el éxito de la estrategia depende del trabajo conjunto de todas las entidades públicas y de las acciones internas que se reflejan en la relación con sus usuarios.

Es importante aclarar que muchos de los contenidos de este manual están referenciados en el manual nacional de gobierno en línea dispuesto para esta materia en particular, frente al cual cada entidad debe adoptar y adaptar su propio manual.

## 1. MARCO ESTRATÉGICO Y METODOLÓGICO<sup>1</sup>

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son un factor que contribuye al desarrollo de las sociedades a través de diversos mecanismos.

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

Esta visión parte de considerar al Estado como una construcción colectiva en el cual, las potencialidades de cada persona, incluyendo las de los servidores públicos, pueden ser puestas a disposición de los demás y, a su vez, las instituciones públicas responden de manera efectiva a los intereses de la sociedad, proceso en el cual las TIC juegan un rol fundamental. Esto genera un impacto positivo sobre la gestión pública, sobre la competitividad y sobre la sociedad en su conjunto.

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

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

Estos objetivos van de la mano con los lineamientos mundiales que promueven el uso de las TIC para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo.

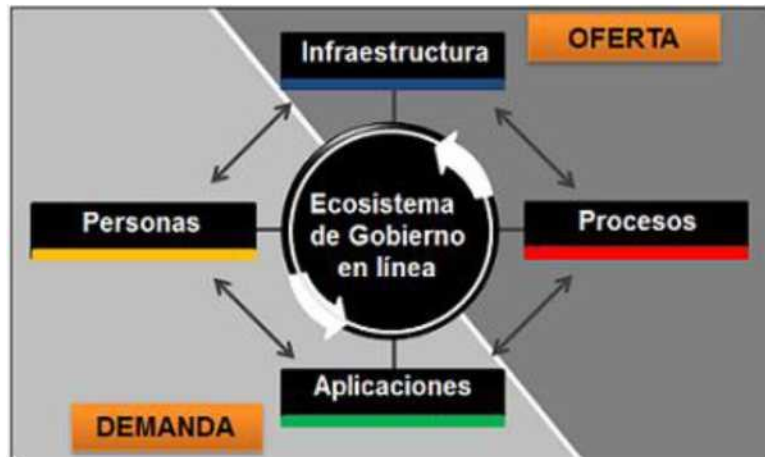
La Estrategia Nacional se desarrolla en el marco de un “ecosistema de Gobierno en línea”, una unidad funcional compuesta por unas personas que la habitan, un entorno en el que conviven y se desarrollan y unas relaciones que se establecen, el cual parte de considerar la existencia de dos componentes fundamentales: 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

---

<sup>1</sup> Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia



Estado responde y se ajusta a tales solicitudes, de esta manera es necesario aplicar dicho ecosistema en los diferentes entes del Estado, en este caso la personería municipal de Chía.



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 y empresarios.

*La Estrategia, por tanto, debe definir acciones de capacitación y acompañamiento con y hacia los ciudadanos y servidores públicos y hacerlos partícipes de la misma, mediante el uso de las TIC. Así mismo, los ciudadanos y los servidores públicos deben participar de manera activa, como aportantes de ideas que permitan desarrollar acciones de mejoramiento interno y externo de las entidades.*

- **Aplicaciones:** Se refiere a los servicios directos que benefician a los ciudadanos, a los empresarios y a los mismos servidores públicos y que son prestados por las entidades públicas a través de medios electrónicos. Dichos servicios van desde los informativos, pasando por los transaccionales, hasta los de participación.

<sup>2</sup> Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia

**Oferta - Está constituida por la infraestructura y los procesos:**

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

Vale la pena señalar que las relaciones que se dan entre estos componentes son interdependientes y que en cualquier acción o proyecto que se adelante para avanzar en el uso de la estrategia, 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 debe seguir un proceso gradual de mejora* y para ello el gobierno nacional ha definido un modelo de madurez, el cual proporciona a la personería un marco para identificar, diagnosticar y transformar sus operaciones y la prestación de servicios. Así las cosas, un modelo de madurez define un proceso evolutivo e iterativo y se basa en un principio de mejoramiento incremental y continuo que permite integrar diversos componentes, actividades, metas y tiempos, que lo soportan.

El modelo de madurez de la estrategia nacional consta de los siguientes elementos:

### **1.1. COMPONENTES<sup>3</sup>**

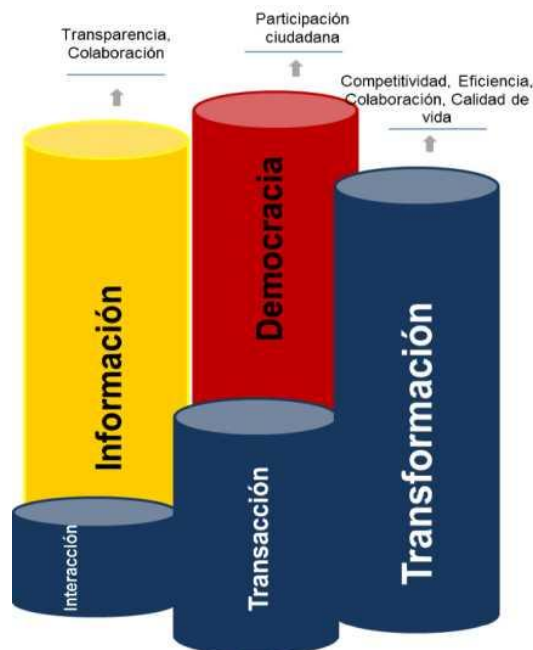
Son las áreas prioritarias de actuación, es decir, aquellas sobre las cuales se deben tomar decisiones y asegurar los medios para lograr su desarrollo. Desde otro punto de vista, su desarrollo es el que permite el logro de los objetivos de la estrategia. El modelo de madurez contiene cinco componentes:

---

<sup>3</sup> Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia

- **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 facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social, en un diálogo abierto de doble vía con un Estado totalmente integrado en línea.

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





## 1.2. NIVELES<sup>4</sup>

Se definen como una secuencia de acciones que, adecuadamente desarrolladas, conducen al logro de los objetivos.

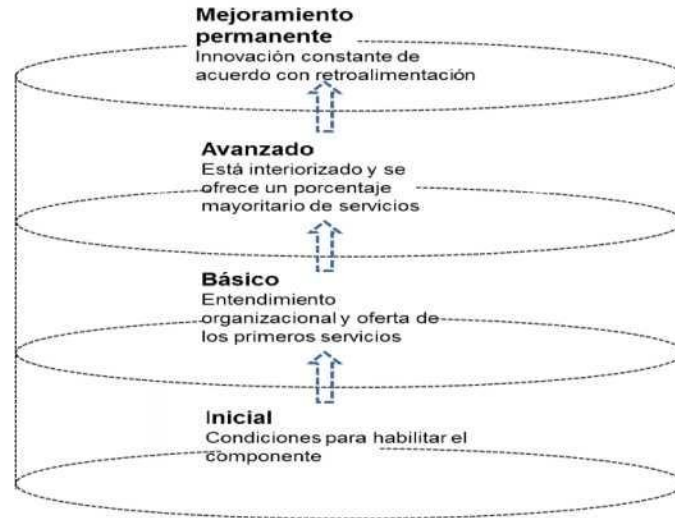
Igualmente, toma en cuenta las relaciones entre dichas acciones, los métodos utilizados y las personas involucradas. Los niveles de madurez definidos para la Estrategia son los siguientes:

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

---

<sup>4</sup> Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia





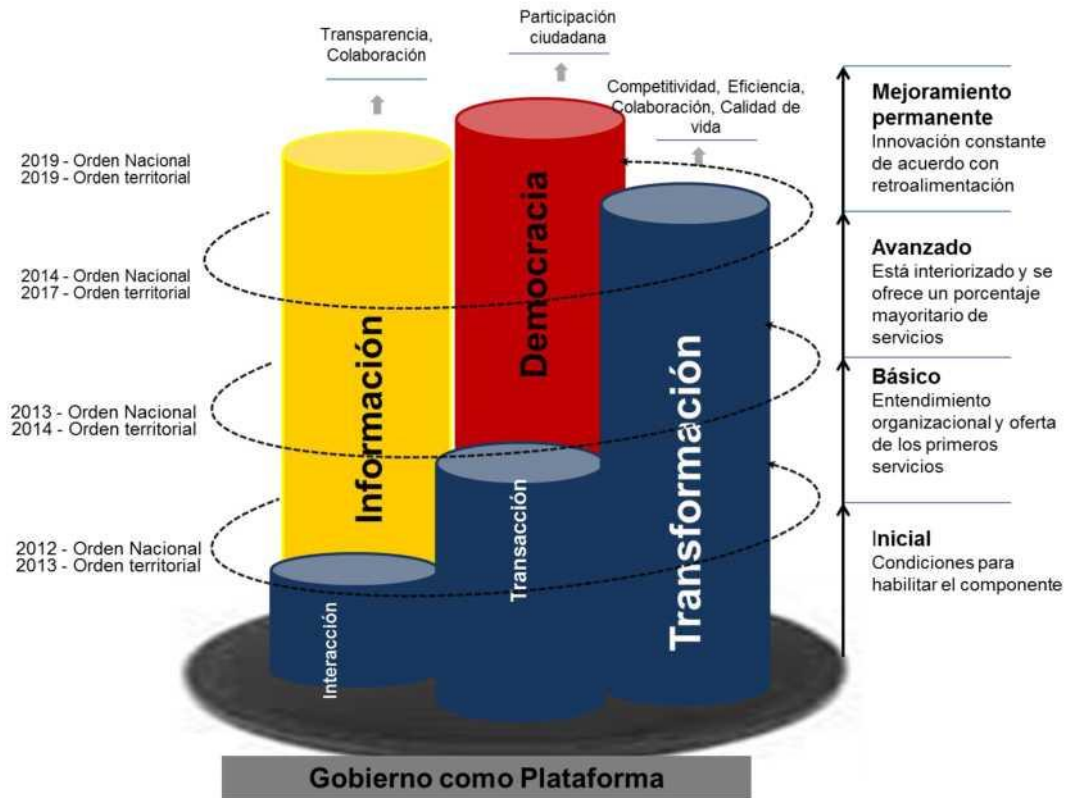
### 1.3. GOBIERNO COMO PLATAFORMA

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 la entidad. Dentro de estos elementos habilitantes se encuentran del tipo:

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



La integración de los tres elementos descritos (Componentes, niveles y gobierno como plataforma) configura el modelo de madurez de la Estrategia. Debe adicionarse al mismo los tiempos para el avance en cada uno de los niveles los cuales se han establecido por el gobierno nacional de una manera diferenciada para el nivel nacional y para el nivel territorial.



## 2. NIVEL INICIAL<sup>5</sup>

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

<sup>5</sup> Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.



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 de la estrategia y apropiación de 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>El objetivo de esta actividad es conocer de una manera mucho más detallada a los usuarios de cada entidad y con base en ello definir los servicios a proveer por medios electrónicos en cada componente, de acuerdo con las características de dichos usuarios. Por ello, la entidad debe realizar un estudio que permita conocerlos, clasificarlos y analizarlos, en términos de las siguientes variables, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tipología:</b> Empresas, Entidades Públicas, Ciudadanos, Otro.</li><li>• <b>Caracterización:</b> <b>Ciudadanos:</b> Ubicación, Rangos de edad, Sexo, Población vulnerable (madre cabeza de familia, desplazado, personas con discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados). <b>Empresas:</b> Microempresa, Pequeña, Mediana, Grande - Industria, Comercio y Servicios. <b>Entidad Pública:</b> Nacional, Territorial. <b>Otros:</b> ONG, Organismos y usuarios internacionales, organizaciones de la sociedad civil, privados que ejercen funciones públicas</li><li>• <b>Tipología de servicios demandados por cada población:</b> Información Peticiones, quejas y reclamos Trámites Servicios Participación</li><li>• <b>Tipología y nivel de cobertura de canales de acceso de que disponen los</b></li></ul>



	<p><b>usuarios:</b></p> <p>Internet</p> <p>Telefonía Móvil Telefonía Fija Fax</p> <p>Redes Sociales</p> <p>Televisión</p> <p>Presencial</p> <p>Esta información debe ser consignada en los formatos que existan en la entidad para tal efecto o en los que el Programa Gobierno en línea diseñe para tal fin.</p>
<p><b>Caracterización de los procesos, trámites y servicios de la entidad</b></p>	<p>El objetivo de esta actividad es el de servir de base para identificar y priorizar las acciones o proyectos a implementar para la optimización y automatización de trámites y servicios, la implementación de políticas y estándares de seguridad de la información, la incorporación de la política de cero papel y para planear la ruta crítica a seguir en los diferentes niveles de madurez.</p> <p>Para ello, la entidad debe hacer un análisis de lo siguiente:</p> <p><b>Procesos:</b></p> <p>Con base en el MECI y el Sistema de Calidad que haya implementado, la entidad identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Procesos Misionales</li><li>-Procesos Estratégicos</li><li>-Procesos de Apoyo</li><li>-Procesos de Evaluación</li></ul> <p>Adicionalmente, en cada uno de dichos procesos identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Entradas</li><li>-Procedimientos</li><li>-Salidas</li><li>-Registros, formatos y demás documentos asociados</li><li>-Roles y responsables de la información</li><li>-Estado de automatización</li><li>-Trámites y servicios asociados a dichos procesos</li><li>-Grado en que se han reemplazado los documentos en papel por electrónicos</li><li>-Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc) y grado de implantación</li><li>-Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la</li></ul>



	<p>información.</p> <p>Esta información debe consignarla en los formatos de que disponen las entidades, de acuerdo con su sistema de calidad.</p> <p>Trámites, servicios y cadenas de trámites</p> <p>En el caso en que los trámites, servicios y cadenas de trámites de la entidad no se encuentren dentro de los procesos de calidad, deberá hacerse el mismo ejercicio anterior con dichos trámites y servicios.</p>
<b>Esquema de atención al ciudadano</b>	<p>La prestación de servicios, la ejecución de trámites, la realización de ejercicios de participación y la publicación de información y datos, requieren de un soporte institucional que garantice la integración de procesos para la atención al ciudadano. Por ello, la entidad debe definir un esquema de atención al ciudadano, por diferentes canales electrónicos, señalando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Dependencias o instancias responsables</li><li>-Medios de atención</li><li>-Estándares y lineamientos de atención</li><li>-Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales.</li></ul> <p>Para la implementación de dicho esquema, se siguen los lineamientos que defina la entidad.</p>
<b>Comité de Gobierno en línea</b>	<p>Dado el alcance de la Estrategia, su cumplimiento por parte de la entidad requiere el liderazgo de la personería. Por ello, la entidad debe contar con dicha instancia o Comité de Gobierno en línea y antitrámites, el cual deben estar formalmente constituido a través de un acto administrativo firmado por el personero.</p> <p>El Comité de Gobierno en línea y Antitrámites deberá estar integrado, como mínimo por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Un representante de la alta dirección</li><li>-El líder de Gobierno en línea, el cual es designado oficialmente por personero</li><li>-El jefe de la Oficina responsable de Planeación o su delegado</li><li>-Jefe de la Oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado</li><li>-El jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado</li><li>-El jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado</li></ul> <p>Las funciones de este Comité también pueden ser asumidas por otras instancias de coordinación con que cuentan las entidades como el Comité de Desarrollo Institucional, el Comité de Coordinación Estratégico, el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno o aquellos de carácter estratégico.</p>
<b>Promoción y divulgación de la estrategia</b>	<p>Los objetivos que se persiguen y las acciones a implementar en cada uno de los niveles y componentes de la Estrategia, 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 la entidad defina los mecanismos, las acciones y los responsables de esta tarea de promoción y</p>



	<p>divulgación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Divulgación, promoción para la apertura de datos y su uso en el desarrollo de servicios</li><li>-Divulgación y promoción para los trámites y servicios implementados</li><li>-Divulgación y promoción para la realización de ejercicios de participación y democracia</li><li>-Divulgación y promoción de políticas y normas de seguridad</li></ul> <p>Dicha estrategia de promoción y divulgación debe contemplar acciones dirigidas hacia los usuarios de la entidad y hacia los servidores públicos, señalando las actividades para cada uno de estos dos públicos objetivo.</p>
<b>Análisis y caracterización de la infraestructura tecnológica</b>	<p>Con el fin de determinar las condiciones tecnológicas de la entidad y definir los ajustes a que haya lugar para garantizar el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos y la interoperabilidad, la entidad debe realizar un análisis de la infraestructura tecnológica, los riesgos sobre seguridad física y del entorno y seguridad informática y el crecimiento de la capacidad de la infraestructura. (Para ello, el Programa Nacional Gobierno en línea proveerá las metodologías y formatos que se requieran)</p>
<b>Plan de Seguridad</b>	<p>La entidad debe definir una política de seguridad que garantice la protección de la información, los datos personales y los activos de información con que cuenta. Para ello, deberá implementar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Identificar el nivel de conocimiento al interior, en temas de seguridad de la información y seguridad informática.</li><li>-Definir la política de seguridad a ser implementada.</li><li>-Divulgar la política de seguridad al interior de la misma.</li><li>-Conformar un comité de seguridad o asignar las funciones de seguridad al comité GEL.</li><li>-Identificar los activos de información en los procesos, incluyendo los activos documentales (records), de acuerdo con el análisis de procesos realizado.</li><li>-Identificar los riesgos y su evaluación, en dichos procesos.</li><li>-Definir el plan de acción con los controles y políticas que se implementarán para mitigar los riesgos identificados.</li></ul>
<b>Accesibilidad</b>	<p>Para identificar si la entidad cumple el nivel de conformidad A, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contrate con terceros.</p> <p>Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <a href="http://www.tawdis.net">http://www.tawdis.net</a>. 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 (<a href="http://www.w3.org/WAI/">http://www.w3.org/WAI/</a>) de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Evaluating Accesibility".</p>
<b>Usabilidad</b>	<p>Para determinar si el sitio web de la entidad cumple con las siguientes directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado "Lineamientos y</p>



	metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea
<b>Estándares del sitio Web</b>	El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co.
	El escudo de la República de Colombia deberá ubicarse en la parte superior derecha y con la inscripción "República de Colombia" en la parte inferior del mismo. Este se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación.
	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.
	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.
	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.
	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal del sitio web, desde cualquier página del mismo.
	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). El motor de búsqueda interno debe aparecer en todas las páginas y ubicado preferiblemente en la parte superior derecha.
<b>Plan de Gobierno en línea</b>	Con base en los lineamientos y tiempos definidos en este Manual, la entidad debe elaborar un plan de acción de Gobierno en línea. Dicho plan debe estar alineado con los objetivos estratégicos sectoriales e institucionales. Para ello se debe contemplar mínimo lo siguiente:  - Acciones o proyectos que permitirán avanzar en los diferentes niveles y componentes de la Estrategia.  - Responsables de cada una de las acciones y proyectos  - Cronograma de ejecución  - Productos esperados  - Presupuesto asignado y/o los esquemas de apalancamiento con el sector privado  - Indicadores para monitorear el avance  - Indicadores de impacto  - Riesgos
	El insumo para la elaboración de este plan es el diagnóstico sobre el estado de la entidad, el cual se elabora en conjunto entre el Programa Gobierno en línea.



## 2.2. CRITERIOS ESPECÍFICOS

### 2.2.1. Información

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>Inventario de información</b>	<p>Para avanzar en la publicación de datos abiertos no sensibles por parte de la entidad, es conveniente realizar previamente un inventario de todos los datos que están bajo la responsabilidad de la entidad para, posteriormente, determinar aquellos que se van a publicar en formatos abiertos reutilizables.</p> <p>Por ello, la entidad debe realizar un inventario de toda la información que está bajo su responsabilidad, especificando mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información que solicita a otras entidades</li> <li>-Información que administra</li> <li>-Información que intercambia con otras entidades</li> <li>-Dependencias y cargos responsables de la solicitud, administración o intercambio de información</li> <li>-Permisos definidos en cada uno de los momentos señalados (Solicitud, Administración, Intercambio)</li> <li>-Periodicidad con que se ejecuta cada proceso</li> <li>-Información que se publica y tipo de medio usado para publicarla</li> <li>-Estándares usados para la publicación de información</li> <li>-Sistemas de información que se usan en cada uno de los procesos señalados</li> <li>-Clasificación temática</li> <li>-Usuarios actuales de la información publicada</li> </ul>
<b>Análisis de competencia legal</b>	<p>Dado que existen restricciones legales para publicar cierto tipo de información, conviene hacer una revisión jurídica sobre estos aspectos. Por ello, la entidad debe identificar las limitaciones de tipo legal para publicar la información que administra y la forma en que la información de carácter confidencial y personal asociada, será protegida.</p>
<b>Lenguaje común de intercambio de información</b>	<p>La publicación de datos abiertos exige que cualquier persona que los usa tenga claridad sobre su significado y las variables que estos representan, de manera que se entienda lo mismo por parte de los usuarios de los datos.</p> <p>Por ello, la entidad debe revisar la existencia de los conceptos, dentro del lenguaje común de intercambio, necesarios para publicar los primeros datos abiertos. En caso de no existir, inicia el proceso de conceptualización necesario para que dichos elementos se incluyan en el lenguaje.</p>
<b>Publicación del inventario</b>	<p>Una vez se tengan los conceptos claros y con base en el inventario de información, la entidad debe publicar dicho inventario en su sitio web, en la sección denominada</p>



<b>de datos</b>	“Servicios de información al Ciudadano”. En dicho inventario debe señalarse la información que es reservada de acuerdo con lo establecido en la ley sobre reserva de información.
<b>Publicación de información básica</b>	Además de los datos que son susceptibles de publicar en formatos abiertos reutilizables, la entidad debe publicar información básica sobre sus procesos y su gestión.
<b>Política editorial y de actualización</b>	<p>La provisión de información a través de medios electrónicos, hace necesario que al interior de la entidad se defina una política que permita tener claro e institucionalizado este proceso.</p> <p>Por ello, la entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente Manual al respecto. Dicha política debe estar documentada y aprobada oficialmente por el personero y publicada en su sitio web</p>
<b>Información en audio y video</b>	<p>Con el objeto de que la información pueda ser consultada por diversos públicos y de manera mucho más fácil e interactiva, es conveniente que se haga uso de diferentes formatos.</p> <p>Para esto, la entidad debe ofrecer la información más relevante para sus usuarios en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción. Los videos deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Sub-titulación</li><li>-Una breve descripción de su contenido o la transcripción del mismo</li><li>-Fecha de elaboración</li></ul> <p>-Cumplir con los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854</p> <p>La información relevante a que se hace referencia puede ser determinada a partir de consulta a los usuarios o del análisis de las estadísticas de uso del sitio web.</p>
<b>Definición de información interactiva a proveer</b>	Como complemento a lo anterior, la entidad debe priorizar la información a ser presentada de manera interactiva, a través de mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otro tipo de aplicativos. La implementación de estas aplicaciones interactivas debe cumplir con los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854
<b>Otros idiomas</b>	<p>Teniendo en cuenta que la información que se provee por medios electrónicos puede ser consultada desde cualquier lugar del mundo y que los usuarios de los servicios pueden ser diversos, la entidad debe publicar información en otros idiomas, siendo obligatorio el uso del idioma inglés para publicar información general de la entidad y los planes indicativos y de acción.</p> <p>En el caso de aquellas cuya población objetivo incluye comunidades indígenas, deben disponer información relevante en los dialectos de dichas comunidades, de manera que se facilite el acceso a tales comunidades.</p>



CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>Servicios de información al ciudadano</b>	<p>Con el objeto de hacer más fácil la búsqueda y el uso de aquellos servicios o canales de interacción con cualquier entidad, por parte de los ciudadanos, en la parte superior de la página inicial del sitio web de la entidad, debe existir una sección denominada “Servicios de Información al Ciudadano” en la cual se ubique como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Preguntas y respuestas frecuentes</li><li>-Glosario</li><li>-Ayudas para navegar en el sitio</li><li>-Buzón de contáctenos, peticiones, quejas, reclamos y denuncias</li><li>-Servicios de atención en línea</li><li>-Suscripción a servicios de información,</li><li>-Oferta de empleos</li><li>-Seguimiento a trámites y servicios.</li><li>-Correo electrónico o buzón para recibir notificaciones judiciales, según lo establecido en la ley.</li></ul> <p>La sección anterior debe contar con una etiqueta o texto que explique cada uno de los servicios que se encuentran en la misma y la manera de usarlos.</p>
<b>Buzón de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias</b>	<p>En la sección de “Servicios de Información al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Esto, en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, de acuerdo con lo previsto en la ley.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Además del buzón electrónico, la entidad debe publicar la dirección y los datos de contacto y el horario de atención de las oficinas o dependencias 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.</p>



<b>Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias</b>	<p>Con el objeto de que el ciudadano que interpuso una solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia, pueda realizar seguimiento a su estado y a la respuesta, la entidad debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea. Dicho mecanismo puede ser a través del sitio web o mediante el envío de mensajes de texto cuando el ciudadano así lo considere.</p> <p>Igualmente, al interior de la entidad se debe contar con mecanismos de monitoreo para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
<b>Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS</b>	<p>La entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros. Dicha suscripción debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva. Esto para el caso del correo electrónico.</li><li>-La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.</li><li>-Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere.</li><li>-La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</li></ul>
<b>Encuestas de opinión</b>	<p>La entidad dispone encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.</p> <p>Dichas encuestas pueden ser habilitadas a través del sitio web de la entidad o mediante mecanismos a través de telefonía móvil.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
<b>Redes sociales</b>	<p>La entidad habilita redes sociales como mecanismo de interacción y como medio para la participación.</p> <p>Las redes sociales permiten una interacción más directa y espontánea entre las entidades y sus usuarios o con cualquier tipo de ciudadano. Igualmente, son un instrumento poderoso de participación.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.</p>
<b>Soporte en línea</b>	<p>La entidad habilita chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.</p>



	<p>El uso de asistencia en línea a través de herramientas como el chat, tiene ventajas que pueden ser aprovechadas por las entidades y por los ciudadanos. Algunas de ellas son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Libertad para relaciones de cualquier tipo.</li><li>-Sincronicidad en las conversaciones (en tiempo real).</li><li>-Garantía de anonimato.</li><li>-Ausencia de censura.</li><li>-Sensación inmediata de atención al cliente y reduce los costos operativos como el teléfono, el personal y fax.</li></ul> <p>Para determinar el uso de esta herramienta, es recomendable hacerlo con base en el análisis y caracterización de usuarios que realiza la entidad.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.</p>
<b>Formularios para descarga o diligenciamiento en línea</b>	<p>En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales. Deben publicarse en un lugar visible y asociados al trámite o servicio respectivo.</p> <p>Los formularios que se diligencien en línea se deben acompañar de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento. Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información.</p>
<b>Avisos de confirmación</b>	<p>Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.</p>
<b>Consulta a bases de datos</b>	<p>La entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.</p> <p>Este tipo de servicios de consulta facilita el acceso a la información pública ya que no requiere que el ciudadano realice una solicitud para ello.</p>
<b>Certificaciones y constancias en línea</b>	<p>Los ciudadanos, las empresas o los mismos servidores públicos, usualmente acuden a las entidades para solicitar la expedición de certificaciones o constancias de diferente tipo.</p> <p>Por ello, la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite. Igualmente, se deben definir mecanismos de seguridad y autenticidad que permita que terceros realicen la verificación de este tipo de consultas, cuando así se requiera, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.</p> <p>Las certificaciones y constancias a implementar pueden ir dirigidas a los ciudadanos, los empresarios o los servidores públicos de otras entidades o de la misma entidad.</p>



### 2.2.3. TRANSFORMACIÓN

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



<b>Priorización y planeación de procesos electrónicos internos</b>	<p>Con base en el análisis de procesos que se menciona en el primer criterio, la entidad realiza una jerarquización y priorización de los procesos internos que implementará a través de cero papel y actos administrativos electrónicos.</p> <p>Igualmente, define su estrategia para la implementación de la política de cero papel, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables. Dentro de dicha estrategia incluye los procedimientos que garanticen la validez jurídica de los documentos electrónicos, a través del uso de firmas electrónicas y notificación electrónica, entre otros y mecanismos de seguridad medidas que garanticen la seguridad, la conservación y la correcta administración de los documentos electrónicos, de acuerdo con las políticas o normas vigentes en materia de archivos.</p> <p>Lo anterior, de acuerdo con los lineamientos que señale el Programa Gobierno en línea, en conjunto con el Archivo General de la Nación.</p> <p>Este componente debe hacer parte del Plan de Acción de Gobierno en línea de la entidad.</p>
<b>Ajuste normativo</b>	<p>La prestación de trámites y servicios, cadenas de trámites, ventanillas únicas virtuales y la adopción de políticas de cero papel, exigen el ajuste en la forma en que operan las entidades. Muchos de estos servicios requieren un ajuste normativo que permitan el uso de medios electrónicos o para soportar de mejor manera la prestación de los mismos, de manera que se pueda hacer intercambio de información y se proteja la misma.</p> <p>Por lo anterior, la entidad debe determinar los mecanismos legales necesarios para habilitar el uso o prestación de los servicios identificados.</p>
<b>Lenguaje común de intercambio de información</b>	<p>Teniendo en cuenta que las cadenas de trámites y servicios y las ventanillas únicas exigen el intercambio de información entre entidades, la entidad debe identificar el conjunto de elementos de datos, particulares a los procesos priorizados y validar su existencia en el lenguaje común de intercambio.</p> <p>En caso de no existir, debe incluir la actividad de conceptualización dentro de sus planes de implementación.</p>
<b>Marco de interoperabilidad</b>	<p>La entidad deberá cumplir el nivel de preparación del Marco de Interoperabilidad, de acuerdo con lo establecido por el programa nacional Gobierno en Línea.</p>
<b>Identificación de guías y metodologías</b>	<p>La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea requiere la elaboración de una serie de lineamientos, guías y metodologías que permitan a la entidad avanzar en los diferentes componentes y niveles de madurez.</p>
<b>Evaluación de los Sistemas de soporte para la operación</b>	<p>Con el fin de garantizar la operación y prestación eficiente de servicios por medios electrónicos, la entidad debe evaluar sus sistemas de soporte de dichos servicios</p>
<b>Plan de ajuste tecnológico</b>	<p>Con base en el análisis de infraestructura que se menciona en los criterios transversales y tomando en cuenta los trámites y servicios que ya presta hacia el ciudadano por medios electrónicos y aquellos nuevos que optimizará y automatizará y considerando, además, los procesos internos que optimizará dentro de la política de cero papel, la entidad debe definir una estrategia o plan de acción para mejorar dicha infraestructura (hardware, software, conectividad).</p> <p>Este componente debe hacer parte del Plan de Acción de Gobierno en línea de la entidad.</p>





<b>Identificación de arquitectura de Gobierno en línea</b>	<p>Para la optimización y automatización de trámites, servicios, cadenas de trámites y procesos, existe una arquitectura de Gobierno en línea, la cual puede ser usada por la entidad, dentro de su proceso de mejora.</p> <p>Por ello, la entidad debe identificar los componentes de la arquitectura de Gobierno en línea que debe utilizar, y definir las acciones a seguir para su uso, de acuerdo con sus necesidades y proyectos a implementar.</p>
<b>Promoción y divulgación en la entidad</b>	<p>Todos las acciones y proyectos a implementar por parte de la entidad, en el marco de la Estrategia de Gobierno en línea, deben ser conocidas por los servidores públicos ya que esto permite un compromiso institucional y facilita la articulación de esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos comunes.</p> <p>Por ello, la entidad debe divulgar en su interior los objetivos, el alcance y las acciones y proyectos de Gobierno en línea de manera que exista un conocimiento general sobre el mismo.</p>
<b>Esquema de monitoreo y evaluación</b>	<p>La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea busca cuatro objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Eficiencia</li><li>- Colaboración</li><li>- Participación</li><li>- Competitividad y calidad de vida</li></ul> <p>Para ello, es necesario definir un esquema que permita a cada entidad realizar el monitoreo y la evaluación de los tramites y servicios por diversos canales, incluyendo el electrónico. Para esto debe definir las metodologías, los indicadores, los responsables, las herramientas y la periodicidad en que realizará dicho monitoreo y evaluación y realizar el levantamiento de la línea de base, de manera que permita evidenciar el ahorro en tiempos y costos tanto para los usuarios como para la entidad en la implementación de servicios de Gobierno en línea.</p> <p>Se sugiere monitorear, como mínimo, las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Número de trámites y servicios en línea / Total de trámites de la entidad</li><li>- Número de transacciones electrónicas / Total de transacciones. Esto para cada trámite automatizado</li><li>- Número de usuarios de los trámites y servicios electrónicos</li><li>- Inversión para implementar la Estrategia</li><li>- Costos de mantenimiento y operación de los trámites y servicios</li><li>- Costos para los usuarios en la ejecución de trámites electrónicos</li><li>- Tiempos para la entidad y para los usuarios en la prestación y acceso a los trámites y servicios electrónicos</li><li>- Calidad y satisfacción de los usuarios en la prestación de trámites y servicios por medios electrónicos</li></ul>



## 2.2.4. DEMOCRACIA

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>Identificación de la normatividad que regula la participación</b>	<p>La entidad identifica las normas que regulan la participación ciudadana en materia de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Control y rendición de cuentas</li><li>-Formulación de políticas, planes, programas y proyectos</li></ul> <p>Igualmente, la entidad identifica otros espacios de participación ciudadana relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Toma de decisiones</li><li>-Solución de problemas que afecten a sus grupos de interés.</li></ul>
<b>Publicación de los mecanismos e instancias a través de los cuales los ciudadanos pueden participar</b>	<p>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.</p>
<b>Plan para la participación por medios electrónicos</b>	<p>Para impulsar la participación ciudadana, es conveniente que la entidad realice un ejercicio previo que permita planear las iniciativas que apoyarán este componente.</p> <p>Para ello, la entidad debe identificar las iniciativas o temáticas que va a implementar con el apoyo de medios electrónicos, definiendo su plan de implementación (Cronograma, responsables, recursos, actividades). Esta planeación puede hacerse de manera anual o con un horizonte mayor.</p> <p>Este componente debe hacer parte del Plan de Acción de Gobierno en línea.</p>
<b>Publicación de plan para la participación</b>	<p>Con el fin de que los ciudadanos conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana, la entidad debe publicar en su sitio web el plan para la implementación de los espacios de participación por medios electrónicos.</p>
<b>Datos para establecer contacto para la participación</b>	<p>La entidad cuenta con bases de datos que contienen información discriminada de las organizaciones sociales y grupos de interés relacionados con su misión, así como de cada uno de sus usuarios/clientes para convocarlos para la participación.</p> <p>Esta información es importante pues los ejercicios de participación requieren realizar convocatorias masivas o específicas y para esta tarea es conveniente identificar el público objetivo.</p>
<b>Retroalimentación del plan para la participación</b>	<p>Los ciudadanos deben tener la posibilidad de conocer las iniciativas de participación que promueve la entidad y al mismo tiempo, realizar las observaciones y sugerencias que consideren convenientes.</p> <p>Por lo anterior, mediante el uso de los mecanismos de interacción (foros, blogs, redes sociales, chats, SMS), la entidad habilita la recepción de observaciones de los ciudadanos sobre el plan para la participación y las instancias de control.</p>



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



<b>Resultados del proceso de rendición de cuentas</b>	La entidad pública los resultados de la rendición de cuentas, incluyendo la participación por diversos medios, antes y durante el ejercicio, y el informe respectivo.
	La entidad envía mensajes electrónicos sobre los resultados de la rendición de cuentas a las organizaciones sociales, grupos de interés identificados, usuarios y ciudadanía en general que participó del proceso de rendición de cuentas.

### 3. NIVEL BÁSICO<sup>6</sup>

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

#### 3.1. CRITERIOS TRANSVERSALES

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Seguridad	Con base en el análisis de procesos realizado en el nivel inicial y la política o plan de seguridad definido, la entidad inicia la ejecución de dicho plan de seguridad para implementar los controles que mitigarán los riesgos identificados, lo cual implica que la entidad presenta avances en la implementación de tales controles.
	De acuerdo con el plan de capacitación definido por la entidad en el nivel inicial, esta ejecuta las acciones de capacitación en seguridad, con los responsables de los controles y procesos con los cuales se inicia la ejecución del plan.
	La entidad inicia la documentación de políticas y procedimientos de seguridad, de acuerdo con el plan definido.
Accesibilidad	La entidad cumple el nivel de conformidad AA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 5854 y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contrate con terceros.  Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <a href="http://www.tawdis.net">http://www.tawdis.net</a> . El cumplimiento incluye también la revisión de los problemas "No verificados" que aparecen en el resultado de aplicar la herramienta.
	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 ( <a href="http://www.w3.org/WAI/">http://www.w3.org/WAI/</a> ) de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Evaluating Accessibility".
Usabilidad	El sitio web de la entidad cumple con las directrices de usabilidad de impacto 1, 2 y 3 que se encuentran en el documento denominado "Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea". Igualmente, aplica las pruebas de usabilidad contempladas en el capítulo 5 del mencionado documento.  La entidad debe incorporar los estándares de usabilidad y los hace obligatorios a todos sus proveedores de tecnología.

<sup>6</sup> Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia



Estándares técnicos del sitio web	La entidad cuenta con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.
	El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad.
	Los contenidos a ser provistos pueden ser definidos a través de mecanismos como consultas a los usuarios o revisando las estadísticas de monitoreo del sitio web en donde aparece la información más consultada
Protocolo de Internet IPv6	Los sitios Web, los servicios prestados con apoyo de las TIC, la conectividad e interconectividad de redes y las plataformas TIC de la entidad, están preparadas con mecanismos de transición para soportar el tráfico IPv6 en convivencia con IPv4.
	Para ello, la entidad debe definir un Plan de transición para la adopción de IPv6 en coexistencia con IPv4, de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### 3.2. CRITERIOS ESPECÍFICOS

#### 3.2.1. INFORMACIÓN

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Priorización y plan de apertura de datos	<p>Luego de la realización del inventario de datos, el análisis legal y la publicación del inventario de datos, señalado en el nivel inicial, se deben determinar aquellos datos prioritarios o que generan un mayor valor para los usuarios de los mismos.</p> <p>Para esto, la entidad debe realizar ejercicios de priorización con el inventario de datos publicado, para determinar su plan de apertura. Esto lo debe hacer con el apoyo de los ciudadanos quienes pueden ayudar a determinar los datos más importantes para ellos. Por tanto, la entidad se apoya en herramientas de interacción u otros canales y mecanismos que permitan preguntar a los ciudadanos sus necesidades frente a los datos que necesitan.</p>
Uso del lenguaje común de intercambio en los datos priorizados	<p>La publicación de datos abiertos exige un entendimiento común sobre el significado de los mismos, de manera que no hay lugar a malas interpretaciones y se eviten inconvenientes al momento de desarrollar servicios con base en estos datos.</p> <p>En este sentido, la entidad debe incorporar los conceptos provistos por el lenguaje común de intercambio de información, en los datos abiertos priorizados.</p>
Publicación de los conjuntos de datos	<p>Con base en la priorización realizada con el apoyo de los ciudadanos, la entidad debe publicar los primeros conjuntos de datos en la plataforma dispuesta para ello por el Programa Gobierno en línea y bajo los estándares y lineamientos definidos por el mismo.</p>
Promoción y divulgación de los datos	<p>Para que los ciudadanos y en especial los terceros que pueden desarrollar servicios a partir de los datos abiertos, puedan hacer uso de tales datos, se requiere desarrollar acciones adicionales a la publicación. En este sentido, la apertura debe ir acompañada de acciones de promoción y divulgación que permitan llegar a diferentes públicos y de esta manera incentivar el uso de los datos.</p> <p>Para esto, la entidad debe implementar las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para dar a conocer a todos los ciudadanos, por diversos medios, los datos abiertos publicados y promueve su uso.</p>
Políticas de seguridad para los datos	<p>Con base en la política o plan de seguridad definido en el nivel inicial, la entidad debe implementar las políticas de seguridad para garantizar la mitigación de todos los riesgos de pérdida de confidencialidad e integridad de la información, así como su uso no autorizado, en los datos abiertos.</p>



Mecanismos para evaluar la calidad y uso de los datos	<p>Debido a que en este nivel, la entidad publica sus primeros datos o conjunto de datos abiertos y a que es necesario monitorear este proceso con el fin de hacer ajustes y mejorar la calidad y uso de los datos.</p> <p>En este aspecto, la entidad debe definir los mecanismos y la metodología para evaluar la calidad y el uso de los datos abiertos publicados. Dicha evaluación puede hacerse tomando en cuenta algunos aspectos así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nivel de consulta de los datos publicados.</li><li>- Usos dados a los datos.</li><li>- Servicios desarrollados por terceros a partir de los datos publicados.</li><li>- Inconsistencias o dificultades que se presentan en los datos.</li></ul> <p>En este caso se puede hacer uso de mecanismos electrónicos como encuestas, el uso de redes sociales para monitorear opiniones o la ejecución de otras estrategias de evaluación.</p>
Capacitación en datos abiertos	<p>La publicación, mantenimiento y actualización de los datos publicados y la apertura de nuevos datos, involucra a los servidores públicos de diversos procesos y no sólo a las áreas de tecnología pues los responsables de tales procesos donde se generan los datos quienes conocen la naturaleza de los mismos y es necesario un entendimiento del alcance, el objeto y los beneficios de publicar datos abiertos.</p> <p>Por esta razón la entidad debe implementar las acciones definidas en su plan de capacitación, en el componente de datos abiertos, dirigidas a los responsables de dichos datos.</p>
Publicación de otra información	<p>La entidad debe publicar cierto tipo de información que determina las normas. Dicha información va mucho más allá de la información mínima señalada en el nivel inicial y por ello, debe procurarse que esté disponible para los ciudadanos.</p> <p>Por ello, la entidad debe realizar un análisis de toda la normatividad que la obliga a publicar información y publicar dicha información y actualizarla, de acuerdo con los lineamientos definidos en las normas y con las políticas de actualización del sitio web.</p>
Cumplimiento de la política editorial y de actualización y calidad de la información	<p>Con base en la política editorial y de actualización definida por la entidad, esta debe implementar las acciones definidas en dicha política, es decir que mantiene actualizada y siempre disponible la misma.</p> <p>Por ello, la información que publique la entidad por medios electrónicos debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Si la fuente no es la misma entidad, debe coincidir con la fuente de la misma. Por ejemplo, la ejecución presupuestal debe coincidir con la reportada a los órganos de control.</li></ul> <p>Práctica común de actualización: La entidad debe adoptar prácticas propias de actualización, sin necesidad de que se haga mediciones o evaluaciones externas.</p>
Suscripción a servicios de información al móvil	<p>La entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil, de aquella información que la entidad considere de mayor impacto y de acuerdo con el análisis y caracterización de los usuarios, realizados previamente. Dicha suscripción debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva.</li><li>-La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.</li><li>-Debe permitir la autorización del usuario para recibir mensajes</li><li>-Se debe garantizará la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las Leyes 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, como procedimientos para proteger la información personal.</li></ul> <p>Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere</p>



Otro idioma	<p>A medida que se avanza en los niveles de madurez, la información debe estar disponible en otros idiomas, tomando en cuenta, además, las diferentes comunidades nativas que tienen dialectos propios.</p> <p>Por ello, toda la página principal y las principales secciones deben estar disponibles en otro idioma, mínimo en inglés.</p>
-------------	---

### 3.2.2. TRANSACCIÓN

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Formularios electrónicos	<p>La automatización de formularios facilita el diligenciamiento de los mismos, disminuye la probabilidad de cometer errores y mejora la calidad de la información. A la entidad, le permite la revisión de la misma y la sistematización de la información, de manera más eficiente.</p> <p>Por ello, la entidad debe disponer todos los formularios exigidos, de manera que se puedan diligenciar y enviar en línea. Estos deben cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Deben acompañarse de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</li><li>-Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información.</li><li>-La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</li><li>- Deben tener en cuenta lo señalado para ellos en la norma NTC 5854 sobre accesibilidad.</li></ul>
Trámites en línea	<p>Todas las etapas, desde la solicitud, hasta la obtención del producto o servicio de aquellos trámites priorizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, se pueden gestionar en línea.</p> <p>Lo anterior significa que los trámites que se toman en cuenta en este criterio, son aquellos que no hacen parte de cadenas de trámites.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Servicios en línea	<p>Todas las etapas, desde la solicitud, hasta la obtención del producto o servicio requerido, de aquellos servicios priorizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, se pueden gestionar en línea.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p>
Plazos de respuesta para trámites	<p>Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, el usuario debe ser informado sobre el plazo de respuesta a su solicitud.</p> <p>En este caso se pueden usar varios mecanismos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mensaje al correo electrónico.</li><li>- Ventanas que se despliegan al momento de realizar la transacción.</li><li>- Mensaje al móvil o cualquier otro dispositivo una vez realizada la transacción.</li><li>- Información en la web previo a la ejecución del trámite.</li></ul>





Estampado de tiempo	En todas las transacciones que se realicen de manera electrónica, se debe garantizar el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo y la conservación de las transacciones electrónicas, definidas por la entidad o por el Archivo General de la Nación y la Ley 527 de 1999.
Pagos electrónicos	La entidad debe habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran. Dentro de tales mecanismos se pueden incluir el débito, crédito y otros que se encuentran disponibles en el mercado, tomando en cuenta la normatividad vigente al respecto.
Firma digital	La entidad debe hacer uso de la firma digital dentro de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.  Para garantizar las transacciones electrónicas, se debe tener en cuenta que no todas las transacciones deben tener firma digital, ya que el virtud de la Ley 527 de 1999, el uso de mensaje de datos sin firma tiene plena validez jurídica. Debe tener firma las transacciones como judiciales, administrativas y las que deban garantizar la confidencialidad, autenticidad.
Firma electrónica	La entidad debe habilitar la firma electrónica al gestionar los trámites y servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.
Autenticación electrónica	La entidad debe habilitar un mecanismo de autenticación unificada para los trámites y servicios implementados de manera electrónica.
Notificación electrónica	La entidad debe habilitar un mecanismo de notificación electrónica para los trámites y servicios implementados de manera electrónica, de acuerdo con lo definido en el nivel inicial y teniendo en cuenta lo establecido en la ley

### 3.2.3. TRANSFORMACIÓN

#### 3.2.4.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Implementación de cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales	La entidad debe implementar las soluciones para las cadenas de trámites y ventanillas únicas priorizadas que van hacia el ciudadano, el empresario o el servidor público y que generan impacto en la competitividad del país o mejora de calidad de vida.  La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.
Implementación de cero papel	La entidad debe implementar la política de cero papel en los procesos priorizados en el nivel inicial.
Implementación de actos administrativos electrónicos	La entidad debe implementar los actos administrativos electrónicos, de acuerdo con la priorización realizada en el nivel inicial.
Implementación de esquema de atención al ciudadano por múltiples canales	La entidad debe implementar el esquema de atención al ciudadano para todos los servicios prestados por los diferentes canales de atención.
Ajuste normativo	De ser necesario, la entidad debe ajustar la normatividad para prestar servicios a la ciudadanía. Esto significa, realizar cambios, mejorar o gestionar la expedición de normas internas o aquellas que rigen la actividad de la entidad.



Uso de sistemas transversales	La entidad debe hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción. En este caso, el uso es entendido como la realización de los reportes en los tiempos definidos por los responsables de dichos sistemas y la calidad en la información.
Contratación en línea	La entidad debe vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	La entidad debe hacer uso de la RAVEC y contar con un esquema de provisión de infraestructura adecuado.
Promoción y divulgación	De acuerdo con la estrategia de promoción y divulgación, la entidad debe implementar las acciones dirigidas a los ciudadanos y servidores públicos en donde se den a conocer los servicios implementados y los cambios realizados. Con esto se busca que todos los usuarios conozcan la existencia de nuevos servicios y los cambios que ello genera para dichos usuarios, de manera que sea más fácil su adaptación y uso. Igualmente, para la entidad, es una manera en que puede incrementar el número de usuarios de los servicios que se prestan por medios electrónicos.
Uso de la arquitectura de Gobierno en línea	La entidad hace uso de los elementos de la arquitectura de Gobierno en línea que identificó en la etapa anterior.
Marco de interoperabilidad	La entidad debe cumplir el nivel definido del Marco de Interoperabilidad.
Capacitación a los responsables de los procesos automatizados	La entidad debe ejecutar las actividades de capacitación definidas en su plan de capacitación con los responsables de los procesos y servicios implementados.
Uso del lenguaje común de intercambio	La entidad debe usar el lenguaje común de intercambio de información dentro de los servicios implementados. El uso implica que el lenguaje ha sido incorporado en las soluciones tecnológicas.
Esquema de monitoreo y evaluación	La entidad identifica el estado de avance de los indicadores de sus esquema de monitoreo y evaluación y define nuevas metas para mejorar los indicadores.

### 3.2.5. DEMOCRACIA

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Publicación de los proyectos de normatividad	La entidad debe publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y habilita algún mecanismo a través del cual se pueden recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo. Esto aplica para aquellas normas que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad. La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.



Promoción y divulgación de los proyectos de normatividad	La entidad debe implementar las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para promocionar la participación en la construcción de proyectos de normatividad. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen radio o prensa, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto.
Resultados de la participación para proyectos de normatividad	La entidad debe publicar los resultados de los comentarios recibidos durante la publicación de los proyectos.
Implementación de la participación electrónica para la toma de decisiones, construcción de políticas, el control social y la solución de problemas	La entidad implementa el componente de participación definido en su plan de Gobierno en línea, de acuerdo con las cuatro áreas temáticas establecidas (Control y rendición de cuentas, Formulación de políticas, planes, programas y proyectos, Toma de decisiones y Solución de problemas) y siguiendo la priorización realizada.
Consulta para la apertura de datos	Mediante el uso de los mecanismos de interacción como blogs, foros o redes sociales, la entidad debe habilitar la recepción de observaciones sobre los conjuntos de datos publicados para realizar su priorización y determinar su plan de apertura.  La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.
Medición de la satisfacción de los usuarios de trámites y servicios	La entidad debe implementar el esquema de monitoreo y evaluación para determinar la satisfacción de los usuarios en cuanto a trámites y servicios y del cumplimiento de los estándares de atención definidos.  Para ello, la entidad puede hacer uso de los siguientes mecanismos:  - Encuestas aplicadas a sus usuarios por diversos medio escrito o telefónico. - Focus Groups con usuarios.  Se recomienda que dentro de dicho esquema se habiliten herramientas de interacción, como mecanismos complementarios, para recibir observaciones de los ciudadanos.  La periodicidad de las mediciones pueden seguir lo establecido en el sistema de calidad y los resultados deben ser publicados por la entidad.
Capacitación para los responsables de liderar procesos de participación	La entidad debe implementar las acciones definidas en su plan de capacitación, en el componente de participación y democracia, dirigidas a los responsables de liderar dichos ejercicios.



Es el nivel en el cual hay evidencia de un porcentaje amplio de prestación de servicios en línea. La estrategia está institucionalizada, es parte de la rutina diaria y la cultura de la entidad. La entidad masifica 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 la entidad.

#### 4.1. CRITERIOS TRANSVERSALES

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

#### 4.2. CRITERIOS ESPECÍFICOS

##### 4.2.1. INFORMACIÓN



CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Publicación de todos los conjuntos de datos	La entidad publica todos los conjuntos de datos definidos en su plan de apertura, en la plataforma dispuesta para ello por el Programa Nacional Gobierno en línea y bajo los estándares y lineamientos definidos por el mismo.
Promoción y divulgación de datos	La entidad implementa las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para promover el uso de los datos abiertos publicados. Para ello debe hacer uso de los mecanismos de interacción implementados en el nivel inicial.
Monitoreo de la calidad y uso de los datos	La entidad implementa acciones definidas en el nivel básico para monitorear la calidad y el uso de los datos abiertos y los servicios implementados a partir de los mismos. Para ello debe publicar en su sitio web, el listado de servicios disponibles y los datos usados y el resultado del monitoreo realizado.
Institucionalización de la política de apertura de datos	La entidad adopta formalmente una política de apertura de datos y la institucionaliza dentro de su gestión y su sistema de calidad. Para ello define los principios orientadores, los mecanismos que usará y los procedimientos tendientes a garantizar que todos aquellos que no tienen ninguna restricción legal, sean puestos a disposición de los ciudadanos.
Capacitación en datos abiertos a todos los servidores públicos de la entidad	La entidad implementa las acciones definidas en su plan de capacitación, dirigidas a todos los servidores públicos de la entidad.
Información al móvil	La entidad implementa esquemas de provisión de información a los usuarios o a la ciudadanía en general, a través de telefonía móvil, de acuerdo con el análisis y caracterización de usuarios realizado.
Información por televisión digital	La entidad implementa esquemas de provisión de información a los usuarios o a la ciudadanía en general, a través de Televisión Digital Terrestre, de acuerdo con su análisis realizado.
Personalización	La entidad personaliza la publicación de la información en su sitio web, de acuerdo con las necesidades de sus usuarios.  Esto implica que la manera cómo se presenta la información debe ajustarse de acuerdo con las evaluaciones de satisfacción que se han hecho en los niveles previos, de acuerdo con las herramientas para monitorear el uso de servicios electrónicos y según los lineamientos de usabilidad.
Otros idiomas	La entidad incorpora nuevo contenido en otros idiomas, de acuerdo con la tipología de usuarios, el seguimiento que haga sobre sus necesidades y el consumo de servicios e información por medios electrónicos.
Información interactiva	La entidad implementa aplicativos interactivos para la publicación y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros. Dicha información puede ser buscada y presentada de acuerdo con diferentes criterios de búsqueda y organización, por parte del usuario.

### 4.2.2. TRANSFORMACIÓN

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Masificación de trámites y servicios de interoperabilidad	La entidad implementa por medios electrónicos, la totalidad de los servicios que impactan la competitividad, la eficiencia de la organización o la calidad de vida del ciudadano, que están a su cargo.



Masificación de cero papel	La entidad implementa la cultura cero papel para lo cual optimiza todos sus procesos, disminuye el consumo de papel y genera documentos electrónicos hacia el ciudadano.
Optimización de infraestructura tecnológica	La entidad acoge las recomendaciones sobre infraestructura tecnológica y arquitectura de Gobierno en línea entregadas por el Programa Nacional Gobierno en línea, generando ahorros y eficiencia operativa.
Marco de interoperabilidad	La entidad cumple el nivel optimizado del Marco de Interoperabilidad.
Personalización de servicios	La entidad ofrece servicios personalizados conforme a las necesidades de los ciudadanos, incluyendo las personas con discapacidad y las poblaciones vulnerables.  Dentro de dicha personalización se incluye como mínimo la provisión de trámites y servicios por múltiples canales que incluye: internet, dispositivos móviles, Televisión Digital Terrestre y tabletas.
Esquema de monitoreo y evaluación	La entidad aplica su esquema de monitoreo y evaluación y los indicadores definidos muestran una tendencia de mejora así:  -Existe una proporción mayoritaria de trámites y servicios que se prestan por medios electrónicos, frente al total de trámites y servicios de la entidad.  -Existe una proporción mayoritaria de transacciones que se realizan por medios electrónicos, para cada trámite y servicio.  -Existe una tendencia creciente en el número de usuarios de trámites y servicios electrónicos.  -Existe una tendencia creciente en el número de ejercicios de participación y democracia que anualmente realiza la entidad.  -Existe una tendencia creciente en el número de participaciones en los ejercicios de participación y democracia que anualmente realiza la entidad.  -Los indicadores de calidad y satisfacción de los usuarios muestran una tendencia creciente.  -Los indicadores de ahorro en tiempo y dinero muestran una tendencia creciente.
Capacitación en interoperabilidad, servicios y cero papel a todos los servidores públicos de la entidad	La entidad ejecuta las actividades de capacitación definidas en su plan de capacitación con todos sus servidores públicos.
Mantenimiento y optimización de infraestructura tecnológica	La entidad realiza procesos de evolución mantenimiento y optimización tecnológica para la prestación de servicios.
Sistema integrado de Peticiones, Quejas y reclamos	La entidad implementa un sistema para administrar todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.



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

## 5. NIVEL DE MEJORAMIENTO PERMANENTE

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

### 5.1. CRITERIOS TRANSVERSALES

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



## 5.2. CRITERIOS ESPECÍFICOS

### 5.2.1. INFORMACIÓN

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

### 5.2.2. 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.
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.



### 5.2.3. DEMOCRACIA

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