

Política Editorial

www.pasto.gov.co

noviembre 19

2011

Este documento describe la política editorial y de actualización del sitio web oficial de la Alcaldía de Pasto.

ALCALDIA
DE PASTO



CONTENIDO

Pág

1. CARACTERIZACIÓN SITIO WEB WWW.PASTO.GOV.CO.....	1
1.1 MISIÓN	1
1.2 VISIÓN	1
1.3 OBJETIVOS	1
2. POLÍTICA EDITORIAL.....	1
2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POLÍTICA EDITORIAL	1
3. CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO, RESPONSABLES, PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN	4
3.1 FASE DE INFORMACIÓN	5
3.1.1 <i>Acerca de la Entidad</i>	5
3.1.2 <i>Presupuesto</i>	7
3.1.3 <i>Políticas, Planes, Programas y Proyectos Institucionales</i>	8
3.1.4 <i>Trámites y Servicios</i>	9
3.1.5 <i>Contratación</i>	10
3.1.6 <i>Servicios de Información</i>	12
3.1.7 <i>Estándares de Navegación</i>	14
3.1.8 <i>Estándares de Funcionalidad</i>	17
3.1.9 <i>Estándares Técnicos</i>	18
3.2 FASE DE INTERACCIÓN	19
3.2.1 <i>Mecanismos de Interacción</i>	19
3.2.2 <i>Formularios y Consultas</i>	22
3.3 FASE DE TRANSACCIÓN	24
3.3.1 <i>Utilidades Web</i>	24
3.3.2 <i>Sistemas Transversales</i>	25
3.3.3 <i>Trámites y Servicios</i>	26
3.4 FASE DE TRANSFORMACIÓN	29
3.4.1 <i>Cadenas de Trámites e Intercambio de Información</i>	29
3.4.2 <i>Orientación al Ciudadano</i>	31
3.4.3 <i>Generación de Capacidades</i>	33
3.5 FASE DE DEMOCRACIA	34
3.5.1 <i>Participación por Medios Electrónicos</i>	34
3.5.2 <i>Democracia en Línea</i>	36

1. Caracterización Sitio Web www.pasto.gov.co

1.1 Misión

Ofrecer información con calidad, transparencia y eficiencia a los usuarios especialmente a aquellos ubicados en el Municipio de Pasto, buscando fortalecer los lazos de interacción entre el ciudadano y la Administración Municipal, a fin de garantizar el derecho del mismo de mantenerse informado sobre la gestión institucional de la entidad, siguiendo los lineamientos de Programa Gobierno en línea, aprovechando de la mejor forma los recursos humanos y tecnológicos de la entidad asignados para este propósito.

1.2 Visión

Convertirse en la fuente de información más completa en relación con la administración del Municipio de Pasto, cumpliendo a cabalidad el 100% de las fases del Programa de Gobierno en Línea.

1.3 Objetivos

- Informar a la comunidad del municipio de Pasto sobre las actividades desarrolladas por las diferentes dependencias de Alcaldía de Pasto.
- Ser una fuente documental de actos administrativos de la Administración Municipal.
- Ofrecer herramientas interactivas para la realización y consulta de trámites y servicios.
- Generar participación ciudadana a partir de la disposición de herramientas interactivas.

2. Política Editorial

Reglamentar los términos y estándares de publicación, uso y administración del sitio www.pasto.gov.co, con el fin de garantizar la adecuada y oportuna actualización de la información, atendiendo los requisitos los lineamientos del programa de Gobierno en Línea; de acuerdo a las siguientes características se describen a continuación:

2.1 Características de la política editorial

Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso:

- Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, éstas deben ir referenciada después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan.
- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.

- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

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

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

Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios

- Los contenidos de ninguna forma pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado y el Municipio de Pasto.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular.
- De ninguna manera se podrá hacer alusión a preferencias políticas.

Los contenidos deben mantener la privacidad

- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información. Es importante en este punto

tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones.

- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

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

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

Características de documentos dispuestos para descarga

Todas las solicitudes de publicación de documentos deben seguir las siguientes condiciones:

- Evidenciar la solicitud de publicación mediante el formato IC-F-059 cumpliendo con el instructivo IC-I-013 Publicación Electrónica, la cual se debe remitir al correo electrónico [comunicaciones@pasto.gov.co.](mailto:comunicaciones@pasto.gov.co), en dicho formato deberá incluir de forma obligatoria la descripción o resumen en máximo un párrafo de cada documento que se solicita publicar, a fin de facilitar la búsqueda del documento en

el sitio web.

- Publicar archivos solamente en formato PDF, con excepción de documentos que por su naturaleza necesiten estar en otro formato.
- Los nombres de archivos no pueden tener caracteres tildados ni ñ, y los espacios deben ser reemplazados por raya baja (_).
- Incluir al final del nombre del archivo la fecha de creación del documento en formato ddmmaaaa.
- Los nombres de los archivos no podrán superar los 60 caracteres.
- En caso de publicar resoluciones, decretos o avisos el formato será el siguiente:

Decretos: dec_###_ddmmaaaa.pdf

Resolución: res_###_ddmmaaaa_dependencia.pdf

Aviso: aviso_###_ddmmaaaa_dependencia.pdf

El nombre de la dependencia deberá usar solamente una palabra, ejemplo: planeación, gobierno, infraestructura, juventud, etc., sin tildes ni ñ.

3. Criterios de cumplimiento, responsables, periodicidad de actualización y fuentes de información

A continuación se encuentra un cuadro que describe cada uno de los criterios que establece el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea versión 2010, para el cumplimiento de los mandatos de cada una de las 5 Fases de Gobierno en línea señaladas en el decreto 1151 de 2008.

En las tres primeras columnas se enuncia el nombre de cada Criterio y se describen las Observaciones y los Contenidos Mínimos que garantizan el cumplimiento del mencionado Manual. Así mismo se muestran 3 columnas que contienen los nombres y cargos de los servidores responsables del cargar la Información de cada criterio en el sitio web, las fuentes de información entendidas como las dependencias responsables de producir los datos que se publican en el sitio web según cada criterio. Para cada criterio la entidad determina la periodicidad de actualización.

Todas las dependencias de la Alcaldía de Pasto involucradas en el suministro de información para actualización del portal web institucional, están en la obligación de entregar bajo los lineamientos exigidos la información requerida.

Matriz de comunicaciones para el sitio web www.pasto.gov.co

3.1 Fase de Información

3.1.1 Acerca de la Entidad

criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en www.gobiernoenlinea.gov.co , debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica de la entidad disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.	El criterio se cumple si: - La información en el PEC está actualizada. - El vínculo de la entidad es válido - La información coincide con la que aparece en el sitio Web de la entidad	Administrador sitio web	- Subsecretaría de Sistemas de Información.	Cada vez que se actualice la información deberá informar al Administrador del Portal
Misión y visión	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.	El criterio se cumple si: - Los dos elementos están publicadas en cualquier parte del sitio Web. Si solo aparece uno de ellos, el criterio no se cumple	Administrador sitio web	- Oficina de Planeación de Gestión Institucional y Oficina de Control Interno	Cada vez que se actualice la información deberá informar al Administrador del Portal
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.	El criterio se cumple si: - Los dos elementos están publicadas en cualquier parte del sitio Web. Si solo aparece uno de ellos, el criterio no se cumple	Administrador sitio web	- Subsecretaría de Talento Humano.	Cada vez que se actualice la información deberá informar al Administrador del Portal
Organigrama	Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad	El criterio se cumple si: - El organigrama está publicado gráficamente (No es válido que aparezca un listado de dependencias) - La información del organigrama se puede leer de manera fácil (Es válido que se pueda aumentar de tamaño) - El organigrama está actualizado	Administrador sitio web	- Subsecretaría de Talento Humano.	Cada vez que se actualice la información deberá informar al Administrador del Portal

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Localización física	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información. Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con contactenos@nombredelaentidad.gov.co	El criterio se cumple si: - Aparece la dirección exacta y la ciudad de la sede principal - Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos la dirección exacta y la ciudad.	Administrador sitio web	- Oficina de comunicaciones. - Secretaría General.	Cada vez que se actualice la información deberá informar al Administrador del Portal
Leyes/ Ordenanzas /Acuerdos	Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.	El criterio se cumple si: - La normatividad está organizada o se puede buscar por los 3 criterios - En el caso de entidades cuyo número de normas es mínimo (menos de 10), es válido que se organicen por tipo de norma y fecha de expedición, incluyendo la descripción de cada norma.	Administrador sitio web	- Oficina Jurídica del despacho.	Cada vez que publique un acuerdo en el Consejo Municipal.
Decretos	Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición		Administrador sitio web	- Despacho del Alcalde	Cada vez que se emita un decreto
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general			Administrador sitio web	- Las dependencias de la Administración Municipal competentes para el criterio	Cada vez que se genere una resolución o circular de interés general para la comunidad

3.1.2 Presupuesto

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Presupuesto aprobado en ejercicio	<p>Las entidades deben publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente.</p> <p>Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación.</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se publica el detalle del presupuesto aprobado - Se publica el detalle del presupuesto ejecutado (Puede ir en una sola tabla con el anterior) - El presupuesto aprobado y las ejecuciones deben corresponder a gastos e ingresos 	Administrador sitio web	- Subsecretaría de Presupuesto	Anualmente
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se publica el detalle del presupuesto aprobado - Se publica el detalle del presupuesto ejecutado con corte a Diciembre de cada año (Puede ir en una sola tabla con el anterior) - El presupuesto aprobado y las ejecuciones deben corresponder a gastos e ingresos 	Administrador sitio web	- Subsecretaría de Presupuesto	Anualmente

3.1.3 Políticas, Planes, Programas y Proyectos Institucionales

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Políticas, planes o líneas estratégicas	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente. Para el caso de las entidades territoriales deben publicar mínimo el plan de desarrollo vigente.	El criterio se cumple si: - Se publica el documento de planeación estratégica o el esquema de planeación (cuadro de mando) o una presentación de la misma o un resumen de las políticas, planes o líneas estratégicas (entidades nacionales). - Las entidades territoriales deben publicar el documento de plan de desarrollo	Administrador sitio web	- Oficina de Planeación y Gestión Institucional. - Todas las dependencias que elaboren diseñen planes, programas y proyectos que deban ser dados a conocer a la comunidad y tengan vigencia actual	- Al iniciar una nueva administración se debe publicar el plan de desarrollo municipal. - Cada vez que se diseñe y formule un nuevo plan
Programas y proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignent los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia.	El criterio se cumple si: - Se publica el plan de acción del periodo respectivo o el POAI. Las empresas industriales y comerciales del Estado y las de economía mixta que por temas de mercado tengan restricciones, deberán publicar un resumen de la información.	Administrador sitio web	- Oficina de Planeación y Gestión Institucional	- Anualmente se debe actualizar la información de POAI. - Periódicamente de acuerdo a los avances de las metas se actualiza el aplicativo SIGER
Contacto con dependencia responsable	Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.	El criterio se cumple si: - Se publica el correo electrónico de contacto para cada programa o proyecto, el correo electrónico a la dependencia responsable o el correo del canal de atención.	Administrador aplicativo SIGER	- Oficina de Planeación y Gestión Institucional	- Al comienzo de cada administración se actualiza la información de contacto en el aplicativo SIGER y cada vez que haya remoción de personal directivo

3.1.4 Trámites y Servicios

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Listado de trámites y servicios	<p>En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC). En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre un enlace al punto exacto para gestionarlo en línea.</p> <p>En las entidades del orden territorial se debe diferenciar los trámites del Orden Nacional que operan en las gobernaciones y alcaldías o entes descentralizados de los trámites misionales de cada entidad.</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aparece en la Web de la entidad el listado de todos los trámites y servicios que se publican en el SUIIT - Todos los enlaces están bien direccionados - Ningún enlace está roto - Aparece el enlace al sitio donde se puede ejecutar los trámites y servicios en línea - El enlace es válido en éste último caso 	Administrador sitio web	- Subsecretaría de Sistemas de Información	- Cada vez que se registre un nuevo trámite o servicio, o se modifique en el PEC

3.1.5 Contratación

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Información sobre la contratación	<p>Enlace en la página inicial de la entidad, mediante el logotipo oficial, a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p> <p>Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El enlace está en la página de inicio - El enlace está direccionado específicamente al buscador de la información de la entidad - El enlace es válido - El logotipo es el oficial, es decir el que aparece en www.contratos.gov.co <p>Para el caso de las entidades que no están obligadas a publicar en el PUC, se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publican la información de sus contratos en su sitio Web siguiendo su manual de contratación. 	Administrador sitio web	<ul style="list-style-type: none"> - Los link deben ser mantenidos por el Administrador del sitio web. - La información de contratación debe ser suministrada por la Subsecretaría de Sistemas de Información 	- La información de contratación se enviar para actualización diariamente
Entes de control que vigilan a la entidad	Se debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se publica el listado de entes o instancias de control - Se publica el tipo de control que ejerce cada entidad o instancia - Se publican los datos de contacto de cada ente de control o el enlace válido a la sección de denuncias 	Administrador sitio web	<ul style="list-style-type: none"> - Sitios web para los entes de control externos. - Oficina de Control Interno. - Oficina de Control Interno Disciplinario 	- Cada vez que se modifique la información de los entes de control
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique) y los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se publican los 3 informes - Se publican las dos vigencias, de acuerdo con la periodicidad en que debe hacerse los reportes 	Administrador sitio web	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Planeación y Gestión Institucional, - Oficina de Control Interno 	- Anualmente

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Metas e indicadores de gestión	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica. Adicionalmente, en el caso de entidades de la Rama Ejecutiva, orden nacional, se debe incluir un enlace directo a la información que la entidad reporta al SIGOB.	El criterio se cumple si - Se publican los indicadores dentro del avance del plan de acción o del plan estratégico o del plan de desarrollo o del POAI, o de manera independiente de dichos reportes. - Se cuenta con el enlace al SIGOB.	Administrador sitio web	- Oficina de Planeación y Gestión Institucional	- Anualmente. - De acuerdo a actualización de avances y compromisos en el aplicativo SIGER.
Plan de Mejoramiento	Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento vigente de la entidad de acuerdo con la periodicidad establecida por este organismo de control.	El criterio se cumple si - Los informes están actualizados en el periodo de medición respectivo Es válido que se publique el resumen del informe o la matriz detallada. Igualmente, es válido que se publique únicamente el informe del periodo en cuestión (No es necesario que se mantengan los históricos, aunque es recomendable).	Administrador sitio web	- Oficina de Control Interno	- Mínimo una vez al año

3.1.6 Servicios de Información

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Información para niños	Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.	El criterio se cumple si - La información tiene dos de los siguientes elementos: movimiento, parte gráfica, sonido. - El lenguaje debe responder a la población objetivo definido por la entidad. - La información tiene que ver con lo que hace la entidad.	Administrador sitio web	- Oficina de Comunicaciones	- Cada vez que se requiera la modificación del contenido
Preguntas y respuestas frecuentes	Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción. En la fase de Interacción se contempla un criterio denominado "Servicios de Información al ciudadano" el cual hace referencia a la creación de una sección específica dentro del sitio Web que contenga dichos servicios	El criterio se cumple si - Las preguntas están en la sección especificada - Las preguntas y respuestas frecuentes están relacionadas con lo que hace la entidad	Administrador sitio web	- Todas las dependencias de la Alcaldía de Pasto	- Cada vez que las dependencias lo requieran como parte de la mejora en el servicio de información al ciudadano
Boletines y publicaciones	Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.	El criterio se cumple si - Los boletines están descargables o se pueden leer sobre la Web directamente. - Los boletines de noticias son válidos y no necesariamente todas las entidades deben tener boletines	Administrador sitio web	- Oficina de Comunicaciones	- Diariamente

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.	El criterio se cumple si - Las noticias están en la página de inicio o existe un enlace desde la página de inicio - Las noticias están actualizadas (noticias con más de un mes se consideran desactualizadas)	Administrador sitio web	- Oficina de Comunicaciones	- Al menos una vez en el día
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano.	El criterio se cumple si - El calendario está en la página de inicio o el enlace está desde la página de inicio - El calendario tiene información sobre actividades del mes en curso o de meses posteriores - El enlace lleva al calendario del PEC y éste tiene información de la entidad sobre actividades del mes en curso o de meses posteriores.	Administrador sitio web	- Oficina de Comunicaciones - Todas las dependencias que requieran dar a conocer eventos a través del sitio web de la entidad	- 15 días máximo o al menos 5 días como mínimo antes de la realización del evento
Glosario	Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano, de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción.	El criterio se cumple si - El glosario contiene términos específicos del quehacer de la entidad. No es válido un listado de términos generales o transversales a todas las entidades (plan, programas, trámites, etc.). Tampoco es válido un listado de abreviaturas y su significado - El Glosario está en la sección mencionada	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web. - Todas las dependencias de la entidad	- Cada vez que las dependencias requiera aumentar la información del glosario
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.	El criterio se cumple si - Cuenta con las políticas - El enlace está en el pie de la página de inicio - El enlace es válido	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	- Cada vez que se requiera su actualización
Política editorial y de actualización	La entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente manual al respecto.	El criterio se cumple si - Cuenta con un documento, resolución, circular, directiva, etc. Sin embargo, para el seguimiento, se deberá verificar el cumplimiento de las políticas.	Administrador sitio web	- Jefe Oficina Comunicaciones. - Subsecretario Sistemas de Información - Administrador sitio web - Comité GEL-T	- Cada vez que se requiera su actualización

criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Oferta de empleos	La entidad debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el período de oferta de la vacante y los datos de contacto.	El criterio se cumple si - Se publica la información con los 4 elementos mencionados. Para los cargos que se suplén a través de la CNSC, los datos de contacto hacen referencia al enlace de ésta entidad.	Administrador sitio web	- Subsecretaría de Talento Humano	Cada vez que se requiera la publicación de la información

3.1.7 Estándares de Navegación

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Identidad visual	Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (escudo de la República e identidad visual de la entidad). El escudo deberá ubicarse en la parte superior en un tamaño no inferior al de la imagen institucional.	El criterio se cumple si - El escudo está en la parte superior - El escudo está siempre disponible en cualquier nivel de navegación - El escudo está siempre estático - El escudo tiene un tamaño no inferior a la imagen de la entidad	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Cada vez que se requiera su actualización
Enlace al Portal del Estado Colombiano	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co , el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.	El criterio se cumple si - El enlace es válido - En enlace está en la página de inicio - El enlace tiene el logo oficial que aparece en www.gobiernoenlinea.gov.co	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Cada vez que se requiera su actualización
Fecha de la última actualización	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.	El criterio se cumple si - La fecha aparece en la página de inicio - La fecha es coherente (En ocasiones la fecha de actualización de un contenido es posterior a la que aparece en la actualización) Es recomendable que la fecha se actualice de manera automática.	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Cada vez que se actualice el sitio web de la Alcaldía de Pasto en cualquiera de sus contenidos

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Número de Visitas	En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.	El criterio se cumple si - El contador está en la página de inicio - El contador funciona Es recomendable indicar la fecha desde la cual se está haciendo el conteo	Administrador sitio web	- Sitio web de la entidad	Actualización automática
División de los contenidos	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.	El criterio se cumple si - La información está estructurada en secciones. - La información de cada sección se describe en porciones pequeñas.	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Cada vez que se requiera su actualización
Uso de colores	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como único elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color.	El criterio se cumple si - El contraste de letras y fondo permite identificar el texto - El color no se usa como único medio diferenciador	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Cada vez que se requiera su actualización
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaran a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.	El criterio se cumple si - Al usar el validador de Tawdis (versión 2.0) no aparece dicho error	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Cada vez que se requiera su actualización

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Manejo de vínculos	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como "Haga clic aquí" o "Ver más". Adicionalmente, la entidad debe garantizar que no existan enlaces rotos.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los vínculos no se usan las siguientes expresiones: ver, ver más, descargar, ver archivo, ver PDF, haga clic aquí, descargar documento o similares. - En los vínculos no se usan abreviaturas o palabras propias del navegador. - En secciones como la normatividad, el enlace está sobre el título de la norma o la descripción de la misma (se evalúa igual para secciones como contratación). - No existen enlaces rotos. 	Administrador sitio web	<ul style="list-style-type: none"> - Todas las dependencias que requieran la publicación de un enlace o documento para descarga. - Administrador del sitio web 	Cada vez que se requiera la publicación de un enlace o documento de descarga

3.1.8 Estándares de Funcionalidad

criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Mapa del sitio	<p>Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo.</p> <p>Al mapa se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El enlace al mapa del sitio está en la página de inicio - Se puede acceder al mapa del sitio desde cualquier página del sitio - Desde el mapa del sitio se puede acceder a todas las secciones y subsecciones - Los enlaces desde el mapa del sitio son válidos 	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Cada vez que se requiera su actualización
Acceso a la página de inicio	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se puede volver al inicio desde cualquier página del sitio 	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Elemento permanente
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se puede acceder directamente a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio 	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Elemento permanente
Ruta de navegación	Se debe incluir la ruta de navegación (miga de pan) en la parte superior del contenido. La Ruta de Navegación o 'miga de pan' es una ayuda para que los usuarios sepan en qué sección del sitio Web se encuentran, ilustrando la relación jerárquica entre secciones.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La ruta de navegación está en la parte superior - La ruta de navegación es válida - La ruta de navegación funciona, es decir que se puede navegar a través de ésta 	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Elemento permanente

3.1.9 Estándares Técnicos

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Nombre de dominio	<p>El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co</p> <p>Aquellas entidades que por su naturaleza jurídica sean empresas industriales y comerciales del Estado o de Economía Mixta que tengan un dominio .com.co, org.co deberán habilitar el dominio .gov.co para facilitar el acceso al ciudadano.</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La entidad usa alguno de los tipos de dominio mencionados 	Administrador sitio web	- Administrador sitio web	Elemento permanente
Marcación y/o etiquetado	<p>Los elementos insertos en todas las páginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa, salvo en los casos descritos en el criterio 1.1.1 de los WCAG 2.0</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al hacer la prueba con la herramienta, en cada una de las páginas, no se encuentra ningún error excepto los mencionados en el criterio 1,1,1 de los WCAG 2.0 - El contenido de la etiqueta coincide con la información que se pretende mostrar - Todas las fotos tienen pie de página o etiqueta - Todos los videos tienen pie de página o una descripción del mismo 	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	- Cada vez que se suba un elemento audio visual
Parpadeo	<p>Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos, o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que ésta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento sea parte de una actividad esencial.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los elementos que se muevan, parpadeen o se desplacen se pueden detener a excepción de los casos mencionados en las observaciones del criterio. 	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	- Cada vez que se utilice un elemento como el descrito en este punto
Uso de navegadores	<p>El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer y Firefox.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se puede acceder a los contenidos y funcionalidades en los dos navegadores. 	Administrador sitio web	- Administrador del sitio web	Elemento permanente

3.2 Fase de Interacción

3.2.1 Mecanismos de Interacción

Critero	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Servicios de información al ciudadano	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contáctenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una etiqueta que explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.	El criterio cumple si - Existe enlace a la sección en la página inicial - parte superior. - El nombre de la sección indica claramente que es un espacio de atención al ciudadano. - Incluye la información indicada como mínimo en los casos que ésta aplique. - Tiene una etiqueta que explique los servicios que se encontrarán en la sección.	Administrador sitio web	- Todas las dependencias de la entidad que suministren información para los requerimientos de este punto	- Cada vez que se requiera la actualización
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	En la sección de "Servicios de Información al Ciudadano" se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el código Contencioso Administrativo.	Este criterio se cumple si - Existe un botón o enlace que dirccione al "Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos", el cual debe estar en la sección "Servicios de Información al ciudadano". - La solicitud o petición se realiza a través de un formulario que permite identificar la clase de solicitud. - Existe una ayuda en donde se indican las características, requisitos y plazos de respuesta de cada solicitud.	Se reciben a través del correo electrónico contactenos@pasto.gov.co Manejado por la Unidad de Correspondencia	Cualquier ciudadano que envía una PQR a través del sitio web de la entidad	- Diariamente en horarios de oficina y días hábiles.
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	El criterio cumple si - Existe y funciona un mecanismo en línea que le permita al usuario tener la trazabilidad de la solicitud o petición.	Unidad de Correspondencia	- Todas las dependencias que hayan recibido una PQR y tengan pendiente entregar la respuesta	- Diariamente en horarios de oficina y días hábiles.

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Mecanismo de búsqueda	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal).	El criterio cumple si - Existe y funciona un mecanismo de búsqueda de información en el sitio Web, visible al usuario.	Administrador sitio web	Sitio web de la entidad	Cada vez que se disponga de una mejor versión para este recurso
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.	El criterio cumple si - Existe un mecanismo de suscripción a servicios de información (noticias, boletines eventos etc.) a través del correo electrónico o RSS.	Administrador sitio web	Sitio web de la entidad	Elemento permanente
Encuestas de opinión	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.	El criterio cumple si - Existe un mecanismo de consulta a través de encuestas disponible en el sitio Web - Se disponen los resultados de la encuesta activa. - Las encuestas hacen referencia a la finalidad de la entidad y es de interés para los particulares.	Administrador sitio web	- Todas las dependencias de la entidad que requieran evaluar aspectos de su gestión	- Al menos un sondeo por mes
Información en audio y/o video	Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción. Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.	El criterio se cumple si - Se dispone de archivos de audio o video con la información más relevante de la entidad. - La reproducción se realiza en el sitio Web y es de calidad. - Se tienen controles de reproducción. - Los videos tienen una descripción de su contenido, los temas que se relacionan y su fecha de elaboración.	Administrador sitio web	- Oficina de Comunicaciones	- Cada vez que se produzca material audiovisual

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Servicios de atención en línea	Las entidades deben habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.	El criterio se cumple si - Se ofrece el chat para efectos de atención o soporte. - Existen condiciones para su uso y estas son visibles para los usuarios. - Funciona correctamente en los horarios definidos por la entidad.	Administrador sitio web quien se encarga de habilitar el chat	- Todas las dependencias que requieran atender el chat en una fecha y hora especificada	Al menos una vez cada 2 meses
Mecanismos de participación	Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por el programa. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por el programa. El programa podrá implementar espacios adicionales relacionados con redes sociales como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las condiciones anteriormente mencionadas. Es válido que se haga uso de las herramientas del sitio principal, para lo cual debe habilitar el enlace respectivo.	El criterio se cumple si - Existe al menos un mecanismo de participación (foros, listas de correo, blogs, redes sociales) - El mecanismo al que se acude para la participación surte todo el procedimiento (convocatoria, son abiertos, se retroalimentan - en los casos que aplique- y se cierran). - Los resultados y decisiones generadas son publicados por la entidad.	Administrador sitio web	- Todas las dependencias de la entidad que propongan un tema para el foro	Al menos una vez cada 3 meses
Ayudas	Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.	El criterio se cumple si - Existe una ayuda, tutorial o simulador para cada trámite o servicio que se proporciona en línea, para las suscripciones, diligenciamiento de formularios y en general toda actividad en línea que suponga la interacción con el ciudadano.	Administrador sitio web	- Todas las dependencias que dispongan trámites o servicios virtuales	Cada vez que se dé acceso a un nuevo trámite o servicio, o se actualice el mismo
Avisos de confirmación	Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.	El criterio se cumple si - Existe un mensaje electrónico (puede ser a través del mismo sitio Web) que le permita al usuario tener la certeza de la recepción de la solicitud.	Todos los funcionarios que manejen un correo institucional, administrador del sitio web	- Todas las dependencias que reciben solicitudes por vía electrónica	- Diariamente en horarios de oficina y días hábiles

3.2.2 Formularios y Consultas

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
<p>Formularios para descarga o diligenciamiento en línea</p>	<p>En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales. Deben publicarse en un lugar visible y asociados al trámite o servicio respectivo.</p> <p>Los formularios que se diligencien en línea se deben acompañar de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p> <p>Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje estándar para el intercambio de información.</p> <p>Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio o entidad que los expide sin modificación en los ítems de información solicitados.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se disponen, para descarga o diligenciamiento en línea, de todos los formularios de todos los trámites y servicios que los requieran. - Los formularios están relacionados con los trámites y servicios. - Los formularios que se diligencian en línea tienen un demo para su diligenciamiento o ayudas para su diligenciamiento. - Los formularios que se diligencian en línea realizan una validación de errores al ser diligenciados. - Los formularios construidos luego de la expedición del Manual 2010 se elaboran utilizando el lenguaje estándar para el intercambio de información 	<p>Todas las dependencias que dispongan formularios para diligenciamiento en línea, Administrador sitio web</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Control Interno, responsable del Sistema de Gestión de Calidad, - Todas las dependencias que dispongan formularios de diligenciamiento en línea 	<ul style="list-style-type: none"> - Cada vez que se requiera la actualización de los formatos para descarga. - Cada vez que haya un cambio en los formatos y se requiera la actualización del aplicativo
<p>Consulta a bases de datos</p>	<p>Las entidades deben habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las bases de datos existentes en la entidad que posean información relevante para el ciudadano tienen habilitada la consulta. <p>Observación: Debe tenerse en cuenta mecanismos de autenticación, y que se garantice el derecho a la privacidad (habeas data).</p>	<p>Funcionarios delegados para la carga de información a base de datos, Administrador sitio web</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Todas las dependencias que hayan dispuesto aplicativos de consulta a base de datos 	<ul style="list-style-type: none"> - Cada vez que se requiera la actualización de la información

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Certificaciones y constancias en línea	Las certificaciones y constancias que la entidad expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIT, deben gestionarse totalmente en línea para el ciudadano o el empresario según corresponda. Se deben definir mecanismos de seguridad y autenticidad que permita que terceros realicen estas consultas.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe al menos una certificación o constancia (para usuarios internos o externos) que se pueda gestionar (solicitud, recepción o descarga) en línea. <p>Observación: Se sugiere a la entidad analizar la complejidad y el impacto de la certificación, para concluir si se requiere firma digital, estampado de tiempo, entre otras características. Para el caso de los funcionarios es válida la gestión de la certificación o constancia a través de la Intranet.</p>	Funcionarios delegados para la carga de información a base de datos, Administrador sitio web.	- Todas las dependencias que hayan dispuesto certificaciones o constancias en línea	- Cada vez que se requiera la actualización de la información

3.3 Fase de Transacción

3.3.1 Utilidades Web

Critero	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Acceso vía móvil	El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad.	Este criterio se cumple si - A través de un dispositivo móvil se tiene acceso a los contenidos del sitio Web priorizados por la entidad. Observación: si la entidad establece un trámite o servicio a través de dispositivos móviles, debe tener en cuenta la caracterización de sus usuarios.	Administrador sitio web	Sitio web de la entidad	Elemento permanente
Cobertura geográfica	Las entidades deben contar con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea. De ser viable se recomienda enlazar esta información con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.	Este criterio se cumple si - Los resultados de las acciones estratégicas y de la oferta institucional identifican y visualizan a través del sitio Web mediante un mecanismo gráfico. También es viable, el enlace a la información estratégica de la entidad en el SIG- OT (cuando aplique).	Administrador Sitio web	Oficina de Planeación de Gestión Institucional.	Cada vez que se disponga de avances en los registros de cumplimiento de metas y compromisos
Otros idiomas	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca de la Entidad" y "Políticas, planes, programas y proyectos institucionales".	El criterio se cumple si - Los contenidos relacionados con los criterios de la sección de "Acerca de la Entidad" se encuentran, como mínimo, en inglés. - Los contenidos relacionados con los criterios de la sección "Políticas, planes y programas y proyectos institucionales" cuentan con una versión resumida, como mínimo, en idioma inglés.	Administrador sitio web	Sitio web de la entidad, servicio de traducción de Google, Oficina de Planeación de Gestión Institucional	Cada nueva administración
Monitoreo del desempeño y uso	Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.	El criterio se cumple si - La entidad cuenta con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web. - La entidad presenta los resultados arrojados por el seguimiento.	Administrador sitio web	Software AWStats instalado en el servidor donde se aloja el sitio web de la entidad	Semanalmente

3.3.2 Sistemas Transversales

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Contratación en línea	Las entidades deberán vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.	El criterio se cumple si: - La entidad está vinculada al proceso de capacitación. - Una vez se habiliten las modalidades de contratación, las entidades gestionan sus procesos a través del sistema de acuerdo con el decreto de habilitación. Aplica para entidades cobijadas por ley 80.	No implementado	El Sistema Electrónico para la Contratación Pública no se encuentra implementado, es un proyecto de orden nacional	No implementado
Uso de sistemas transversales	La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.	El criterio se cumple si - La entidad utiliza como mínimo SIIF, SIGOB y CHIP (Según corresponda).	Secretaría de Hacienda, Oficina de Control Interno, Secretaría de Gobierno	La carga de información al CHIP la hace la Secretaría de Hacienda, la Oficina de Control Interno y Secretaría de Gobierno	Trimestralmente

3.3.3 Trámites y Servicios

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Trámites en Línea	Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) 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 recomienda que la interacción de los ciudadanos con los trámites en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.	El criterio se evaluará de la siguiente manera - Se tomarán los trámites priorizados - Se toma como universo la cantidad de etapas que pueden hacerse por medios electrónicos. - Se contabilizan las etapas que se hacen por medios electrónicos - Se calcula el porcentaje de etapas que se hacen por medios electrónicos sobre el universo establecido. - El porcentaje se multiplica por el puntaje máximo establecido para este criterio. - El resultado se aproximará al valor entero más cercano. Observaciones: Una vez la entidad termine de automatizar sus trámites priorizados, deberá definir un nuevo plan de automatización. Las etapas que serán tenidas en cuenta serán aquellas que se encuentren consignadas en el SUIT.	Funcionarios delegados de las dependencias que dispongan trámites en línea	Dependencias que dispongan trámites en línea	Cada vez que se requiera la actualización de la información
Servicios en Línea	Se deben proveer en línea todas las etapas (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 recomienda que la interacción de los ciudadanos con los servicios en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.	El criterio se evaluará de la siguiente manera - Se tomarán los servicios priorizados - Se toma como universo la cantidad de etapas que pueden hacerse por medios electrónicos. - Se contabilizan las etapas que se hacen por medios electrónicos - Se calcula el porcentaje de etapas que se hacen por medios electrónicos sobre el universo establecido. - El porcentaje se multiplica por el puntaje máximo establecido para este criterio - El resultado se aproximará al valor entero más cercano. Observaciones: Una vez la entidad termine de automatizar sus servicios priorizados, deberá definir un nuevo plan de automatización. Las etapas que serán tenidas en cuenta serán aquellas que se encuentren consignadas en el SUIT.	Funcionarios delegados de las dependencias que dispongan servicios en línea, Administrador sitio web	Dependencias que dispongan servicios en línea	Cada vez que se requiera la actualización de la información

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Se debe habilitar en la sección de Servicios de información al ciudadano, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.	El criterio se cumple si - En la sección de Servicios de Información al ciudadano existe la opción de consulta del estado de los trámites y servicios en línea. - El mecanismo de consulta funciona correctamente.	Funcionarios delegados de las dependencias que dispongan trámites en línea	Dependencias que dispongan trámites en línea	Diariamente
Plazos de respuesta	Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad pública en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	El criterio se cumple si - Al gestionar un trámite o servicio en línea, se informan los plazos para obtener la respuesta mediante cualquiera de los siguientes mecanismos, entre otros: aviso durante la gestión, correo electrónico, mensaje al móvil, al iniciar el proceso. - Los plazos de respuesta deben coincidir con los establecidos en el SUIT.	Funcionarios delegados de las dependencias que dispongan trámites en línea	Dependencias que dispongan trámites en línea	Cada vez que se requiera la actualización de la información
Estampado de tiempo	Se debe garantizar cuando sea requerido el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo definidas por la entidad y la conservación de las transacciones electrónicas.	El criterio se cumple si - La fecha y hora es estampada en el producto del trámite o servicio en aquellos priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica. La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia.	Funcionarios delegados de las dependencias que dispongan trámites en línea, Administrador sitio web	Aplicativos utilizados para la generación de trámites o servicios en línea	Elemento permanente
Pagos electrónicos	Se deben habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.	El criterio se cumple si - Los pagos de los trámites y servicios priorizados se encuentran sistematizados.	No implementado	No implementado	No implementado
Firma electrónica	Se debe habilitar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	El criterio se cumple si - Se utiliza la firma digital en los trámites o servicios priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica. La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia.	No implementado	No implementado	No implementado

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Firma digital	Se debe habilitar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos lo requieran en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	El criterio se cumple si - Se utiliza la firma electrónica en los trámites o servicios priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica. La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia.	No implementado	No implementado	No implementado
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad. Se recomienda a la entidad mantener los registros históricos de las mediciones adelantadas y publicar los resultados obtenidos.	El criterio se cumple si - Existe una herramienta para medir el grado de satisfacción de los usuarios una vez se ha realizado el trámite o servicio en línea. - Existe el resultado de la última medición.	Funcionarios delegados de las dependencias que dispongan trámites o servicios en línea, Administrador sitio web	Usuarios de trámites o servicios en línea ofrecidos por la Alcaldía de Pasto	Semestralmente
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	Las entidades deben contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.	El criterio se cumple si - Existe un mecanismo electrónico para generar estadísticas de uso de los trámites y servicios en línea - Existe el resultado del monitoreo.	Funcionarios delegados de las dependencias que dispongan trámites o servicios en línea, Administrador sitio web	Aplicativos utilizados para la generación de trámites o servicios en línea	Elemento permanente
Política de seguridad	Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	El criterio se cumple si - Existe de un documento que describa las políticas de seguridad definidas por la entidad.	Subsecretaría de sistemas de información	Aplicativos utilizados para la generación de trámites o servicios en línea	Elemento permanente

3.4 Fase de Transformación

3.4.1 Cadenas de Trámites e Intercambio de Información

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Cadena de trámites optimizada	Las entidades deben liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites, a partir de las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en Línea. Las acciones relacionadas con este criterio deben reportarse al Departamento Administrativo de la Función Pública, quien realizará seguimiento a la implementación a través de los Comités Sectoriales de Racionalización de Tramites y del Grupo de Racionalización y Automatización de Tramites – GRAT.	El criterio se cumple si - Está adelantando un proceso de optimización de al menos una cadena de trámites.	Comité GEL-T	Todas las dependencias de la entidad que ofrezcan trámites	Elemento permanente
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea. Para las entidades que no lideran ni participan en cadenas de trámites: Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos un flujo de información priorizado, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea	El criterio se cumple si - Se verifica el funcionamiento correcto del servicio de intercambio de información en cuanto a la competencia de la entidad (ofrecimiento o consumo).	Funcionarios delegados de las dependencias que tengan cadenas de trámites optimizadas	Dependencias con cadenas de trámites optimizadas	Cada vez que se requiera la actualización de información

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.	El criterio se cumple si - En cada servicio de intercambio de información, formulario, sistema de información y base de datos que se cree luego de 2010/02/01 se usa el lenguaje estándar de intercambio de información. Para validar el uso del lenguaje se tomará una muestra de datos de cada desarrollo y se contrastará con las definiciones y conceptos de éste.	Funcionarios delegados de las dependencias que ofrezcan servicios de intercambio de información, Administrador sitio web	Dependencias que ofrezcan servicios de intercambio de información	Elemento permanente
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	Las entidades deben contar con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica.	El criterio se cumple si - Para cada trámite en línea, servicio en línea, flujo de información, proceso de participación / democracia se cuenta con un sistema de información o la intranet institucional que soporta su funcionamiento.	Administrador intranet	Todas las dependencias de la entidad	Cada vez que se requiera la actualización de la información
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Las entidades del orden nacional con presencia en Bogotá y/o en las ciudades donde existen enlaces de la Red, deben conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.	El criterio se cumple si - La entidad es usuaria de la RAVEC y ha suscrito el convenio interadministrativo para su uso.	No implementado	No implementado	No implementado

3.4.2 Orientación al Ciudadano

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Implementación de múltiples canales	Las entidades deben caracterizar a sus clientes para decidir cuales canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (internet, teléfonomóvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta). Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales; como mínimo uno adicional a Internet.	El criterio se cumple si - Se cuenta con una definición de canales de acuerdo con la caracterización de los clientes. - Cada trámite y servicio en línea cuenta con un canal adicional a Internet para la realización de al menos una de sus etapas (solicitud, ejecución, entrega de resultados o seguimiento).	No implementado	No implementado	No implementado
Seguimiento al uso de múltiples canales	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la atenciónsegún cada canal.	El criterio se cumple si - Se realizan evaluaciones de tiempo de respuesta de los diferentes canales que se utilizan en los trámites y servicios en línea. - Se publican los resultados de las evaluaciones mencionadas.	No implementado	No implementado	No implementado
Personalización	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. En el caso que atienda a población vulnerable debe darle prioridad a la misma.	El criterio se cumple si - Existe un mecanismo de personalización (de interfaz, de trato o de contenidos).	Administrador sitio web	Sitio web de la entidad	Elemento permanente

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Accesibilidad Web	<p>Los sitios web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://tawdis.net.</p> <p>Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".</p> <p>Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se encuentran errores identificados como "Problemas" al utilizar http://tawdis.net en la versión beta para los WCAG 2.0. Se debe validar la página inicial y al menos una página interna. <p>Observación: El criterio se puede dar por cumplido si los problemas no corregidos tienen una justificación soportada por los WCAG 2.0.</p>	Administrador sitio web	Aplicativos validadores permitidos por Gobierno en Línea	Cada vez que se modifique la página inicial del sitio web de la entidad
Incentivos y/o estímulos	<p>Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma. Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios. Las áreas responsables de un trámite o servicio en línea deberán trabajar de forma articulada con el objeto de enviar un mensaje unificado al público en general.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existen elementos o estrategias de comunicación orientadas al fomento del uso de trámites, servicios o procesos de participación / democracia en línea. - Existen soportes de la comunicación interna y externa realizada sobre los estándares de atención por los diferentes canales. 	Secretaría de hacienda, Secretaría General	Aplicativos de software de las dependencias que dispongan trámites o servicios en línea	Cada que se haga acreedor el usuario interno y/o externo
Ventanillas únicas virtuales	<p>La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - La entidad participa en al menos una ventanilla única o conforma su propia ventanilla. Observación: el criterio no aplica cuando los trámites no pueden ser agrupados por temáticas. 	Administrador sitio web	Aplicativos de software de las dependencias que dispongan trámites o servicios en línea	Elemento permanente

3.4.3 Generación de Capacidades

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Formación en Gobierno En Línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.	El criterio se cumple si - El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene temáticas de gobierno en línea.	Líder Comité GEL-T	Estrategia de Gobierno en Línea	Semestralmente
Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, cadenas de trámites, sistema electrónico para la contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.	El criterio se cumple si - El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene al menos una temática de las relacionadas en el criterio.	Líder Comité GEL-T	Estrategia de Gobierno en Línea	Semestralmente

3.5 Fase de Democracia

3.5.1 Participación por Medios Electrónicos

Critero	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	La convocatoria para procesos de participación debe realizarse teniendo en cuenta lo siguiente: - Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad. - Debe convocarse a la población de interés. - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar en el Portal del Estado Colombiano y en su portal, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.	El criterio se cumple si - Se adelantó una convocatoria por el director o quien haga sus veces - La convocatoria se realizó a la población de interés - Se publicaron los objetivos de los espacios, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta y las decisiones que se buscan tomar	- Jefe Oficina de Comunicaciones. - Jefes de dependencia que convoquen a participación por medios electrónicos - Administrador sitio web	Dependencias que realicen convocatorias por medios electrónicos	Al menos 1 vez cada 6 meses
Participación en línea	Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos.	El criterio se cumple si - Existe el espacio virtual donde se pueda realizar la participación.	- Jefes de dependencia que convoquen a participación por medios electrónicos - Administrador sitio web	Dependencias que realicen convocatorias por medios electrónicos	Al menos 1 vez cada 6 meses
Proyectos de normatividad	Las entidades deben publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo. Esto aplica para aquellas normas que estén relacionadas con la información, trámites y servicios, dirigidos a ciudadanos, usuarios, o clientes de cada entidad.	El criterio se cumple si - Existe una sección donde se publican los proyectos de normatividad y se disponen mecanismos (correo electrónico, foro o formulario) para comentar los documentos.	- Jefes de dependencia que propongan o modifiquen trámites o servicios - Administrador sitio web	Líder Comité GEL-T, Dependencias que propongan o modifiquen trámites o servicios	Cada vez que se proponga o modifique un trámite o servicio
Redes sociales	Las entidades deben habilitar espacios para la participación haciendo uso de redes sociales o utilizando las herramientas de participación con las que cuenta el Portal del Estado Colombiano.	El criterio se cumple si - Se utilizan las redes sociales para la participación o las herramientas de participación del Portal del Estado Colombiano.	- Administrador sitio web	Dependencias que generen oportunidades para la participación	Al menos 1 vez por mes

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Resultados de la participación por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de la participación de la ciudadanía para la construcción de políticas, planes o programas, al igual que los comentarios sobre los proyectos de normatividad. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.	El criterio se cumple si - Se publican los resultados, por medios electrónicos, de la participación una vez ha terminado el ejercicio.	Administrador sitio web	Mecanismos en línea de participación	Al finalizar los ejercicios de participación
Integración de la estrategia de Gobierno En Línea a la política sectorial	Cada sector/ramas u organismo debe incorporar la Estrategia de Gobierno en línea dentro de sus objetivos de planeación. Para ello debe incluirse el Gobierno en línea en los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice (Plan Estratégico, SISTEDA, Planes de Acción o SIGOB).	El criterio se cumple si - En los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice la entidad, se encuentra la Estrategia de Gobierno en línea como uno de los temas planteados. - En los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice el sector, se encuentra la Estrategia de Gobierno en línea como uno de los temas planteados. - Los líderes de sector cuentan con un esquema de coordinación y seguimiento para el cumplimiento del Gobierno en línea del sector.	Despacho del Alcalde, Líder comité GEL-T	Plan estratégico de la entidad	Al iniciar cada administración
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Las entidades deben implementar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados. Dichos incentivos deben incorporar como mínimo: - Acciones de sensibilización a través de diversos medios (no únicamente virtuales). - Acciones de capacitación a través de diversos medios (no únicamente virtuales). - Campañas masivas de comunicación dirigidas a la promoción de los espacios virtuales habilitados.	El criterio se cumple si - Existen incentivos (sensibilización, capacitación, campañas de comunicación) para el uso de los espacios de participación por parte de los grupos de interés.	No implementado	No implementado	No implementado

3.5.2 Democracia en Línea

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Convocatoria para la Democracia en línea	<p>La convocatoria debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad. - Debe convocarse como mínimo a los siguientes sectores: miembros de la comunidad, representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad. - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar. 	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se adelantó una convocatoria por el director o quien haga sus veces - La convocatoria se realizó a la población de interés - Se publicaron los objetivos de los espacios, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta y las decisiones que se buscan tomar. 	No implementado	No implementado	No implementado

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Discusión y consulta en línea	<p>Las entidades deben habilitar mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa en la construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones.</p> <p>Estos espacios deben cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ciudadanos deben tener la posibilidad de registrarse e identificarse plenamente a través de cualquier mecanismo de autenticación electrónica o firmas digitales. - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar y las decisiones que se busca tomar. <p>Al inicio de cada año o semestre, la entidad debe definir y publicar los temas que someterá a consulta, discusión y votación a través de medios electrónicos.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe el mecanismo donde los grupos de interés pueden participar, previo a un registro que permita la identificación. - Están publicados los objetivos de los espacios, las condiciones para participar y las decisiones que se buscan tomar. 	Líder comité GEL-T, Administrador sitio web	Todas las dependencias que soliciten el uso del espacio virtual para generar espacios de discusión	Al menos 1 vez cada 6 meses
Propuestas en línea	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con la las políticas, planes o programas de la entidad pública. Así mismo se deben proveer mecanismos para hacer seguimiento a las propuestas realizadas.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe el espacio virtual donde los grupos de interés pueden realizar su aporte. 	Líder Comité GEL-T	Todas las dependencias que elaboren políticas, planes o programas	Al menos 1 vez al año

Criterio	Observaciones	Contenido mínimo del criterio	Responsable carga de información	Fuentes de información	Periodicidad de la actualización
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones.</p> <p>Estos espacios pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de información que permitan la generación de estadísticas actualizadas sobre el avance, cobertura y cumplimiento de las metas estratégicas de la entidad. - Eventos virtuales de rendición de cuentas. - Conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos, quienes podrán ejercer control social y político en el marco de la constitución y la ley. 	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe al menos uno de los siguientes espacios: Sistemas de información, eventos virtuales de rendición de cuentas, conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos. 	No implementado	No implementado	No implementado
Resultados de la democracia por medios electrónicos	<p>Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se publican los resultados, por medios electrónicos, del ejercicio de democracia una vez ha terminado. 	No implementado	No implementado	No implementado

Proyectó:
 Eduardo A. Hernández Zambrano
 Técnico Administrativo
 Oficina de Comunicaciones