

ANEXO 1

ACTIVIDADES, CRITERIOS Y HERRAMIENTAS

1. Componente de Elementos Transversales.
2. Componente de Información en línea.
3. Componente de Interacción en línea.
4. Componente de Transacción en línea.
5. Componente de Transformación.
6. Componente de Democracia en línea.

1. Componente de ELEMENTOS TRANSVERSALES

Actividad: institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea.
Porcentaje: 30%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Comité o Instancia responsable de la implementación del Gobierno en línea"	<p>Dado el alcance de la Estrategia de Gobierno en línea, su cumplimiento por parte de cada entidad requiere el liderazgo de los representantes legales. Por ello, cada entidad cuenta con un Comité o Instancia responsable de la implementación de la Estrategia al interior de la entidad el cual está formalmente constituido a través de un acto administrativo firmado por el representante legal.</p> <p>El Comité o Instancia responsable de la implementación de la Estrategia al interior de la entidad deberá estar integrado, como mínimo por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un representante de la alta dirección. • El líder de Gobierno en línea, el cual es designado oficialmente por el representante legal (puede ser el mismo líder de eficiencia administrativa). • El jefe de la oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Control Interno o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Archivo o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina Jurídica o su delegado, del nivel asesor. • El responsable de seguridad de la información (de ser distinto del responsable de Sistemas). • El responsable de interoperabilidad (de ser distinto del responsable de Sistemas). • El responsable de administrar la información de los trámites y servicios (de ser distinto de los cargos nombrados anteriormente). • Los representantes de cada Dirección y/o Área y/o Programa de la entidad como invitados, de acuerdo con las temáticas a tratar. <p>Las funciones de este Comité también pueden ser asumidas por otras instancias de coordinación con que cuentan las entidades como el Comité de Desarrollo Institucional, el Comité de Coordinación Estratégico, el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno o aquellos de carácter estratégico, casos en los cuales debe incorporar en sus funciones la dirección de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, así como la representación alguna(s) dependencia(s) de las establecidas para el comité de Gobierno en línea.</p>	<p>Normativa</p> <p>Resolución de creación del Comité.</p> <p>Directiva Presidencia 04 de 2012 (líder de eficiencia administrativa).</p>

	De igual forma, el Comité deberá articular su gestión a nivel institucional con los temas y espacios destinados para el Servicio al Ciudadano y a nivel sectorial con los “Comités Sectoriales e Institucionales de Desarrollo Administrativo consagrados en el Decreto 2482 de 2012”	
Planeación del Gobierno en línea (7,5%)	<p>Planeación sectorial e institucional de GEL (2,5%) Cada entidad debe tener en cuenta el Gobierno en línea en planeación con el fin de garantizar la institucionalización de la Estrategia.</p> <p>Las entidades cabeza de sector incluyen dentro de su planeación, a través de los planes estratégicos o de desarrollo, y de los planes de acción, la Estrategia de Gobierno en línea, señalando los proyectos, las metas, indicadores, responsables, recursos necesarios y los mecanismos de seguimiento para todas las entidades de dicho sector.</p> <p>De igual manera, cada Ministerio o cabeza de sector, define un esquema de acompañamiento y seguimiento sectorial, el cual se oficializa mediante actas, cronogramas o planes de trabajo definidos al comienzo de cada año.</p> <p>Plan de acción (5%) Con base en los lineamientos y tiempos definidos en el Decreto 2693 de 2012 de Gobierno en línea y el presente Manual, cada entidad deberá incluir la Estrategia de Gobierno en línea de forma transversal dentro de sus planes de acción anuales de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de que trata el Decreto 2482 de 2012. En estos documentos se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuestales que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Lineamientos para la elaboración de la planeación de la implementación de Gobierno en línea disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Publicidad Sitio web de la entidad</p> <p>Normatividad Política (agregar debajo) Decreto 2482 de 2012</p>
Estrategia de Apropiación (7,5%)	<p>Capacitación en Gobierno en línea (4%) Con el fin de institucionalizar el conocimiento en temas de Gobierno en línea en todos los servidores públicos, cada entidad incluye dentro de su plan de capacitación para los servidores públicos, la Estrategia de Gobierno en línea.</p> <p>Dicho plan debe contener acciones sobre, mínimo las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Gobierno en línea. • Transparencia y publicidad de la información. • Datos abiertos y servicios de valor agregado⁴ 	<p>Apoyo de GEL Oferta de cursos y seminarios de Gobierno en línea disponible en la opción Prepárese en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p>

⁴La 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. 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura del servicio. • Calidad de los servicios. • Participación y control ciudadano. • Optimización de procesos. • Seguridad informática y seguridad de la información. • Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel. • Estándares de TI. • Tecnología verde. • Accesibilidad y usabilidad. • Interoperabilidad y colaboración interinstitucional. • Ciudadano digital. <p>Las acciones de capacitación podrán ser acordadas con el Ministerio de TIC pero es necesario que las mismas queden incluidas dentro del plan de capacitación de la entidad.</p> <p>Promoción y divulgación en la entidad (2,5%)</p> <p>En la medida en que se va implementado la Estrategia de Gobierno en línea la entidad requiere de una divulgación focalizada en diferentes temas.</p> <p>Por ello la entidad realiza acciones de promoción y divulgación en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Gobierno en línea. • Transparencia y publicidad de la información. • Datos abiertos y servicios de valor agregado. • Cultura del servicio. • Calidad de los servicios. • Participación y control ciudadano. • Optimización de procesos. • Seguridad informática y seguridad de la información. • Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel. • Estándares de TI. • Tecnología verde. • Accesibilidad y usabilidad. • Interoperabilidad y colaboración interinstitucional. <p>Mejoramiento (1%)</p> <p>Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en su estrategia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea.</p>	
MONITOREO Y EVALUACIÓN	<p>Esquema de monitoreo y evaluación (5,5%)</p> <p>La entidad implementa un esquema que le permita realizar el monitoreo y la evaluación. 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>Gobierno como Plataforma</p> <p>Sitio web de monitoreo de Gobierno en línea, disponible a través de www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p> <p>Colaboración</p> <p>Comunidad de Gobierno en línea, disponible a través de www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p>

Como mínimo, se deben establecer las siguientes variables:

- Disminución porcentual ponderada en el tiempo promedio para procesar los trámites y servicios en línea, tanto para la entidad como para los usuarios.
- Porcentaje de trámites y servicios procesados en línea (parcial y totalmente) con relación al total de trámites procesados en línea y de manera presencial.
- Incremento porcentual de los trámites y servicios procesados en línea.
- Porcentaje de trámites y servicios totalmente en línea disponibles.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación de trámites y servicios en línea frente al total de usuarios que los califican.
- Seguridad ante los ataques informáticos.
- Ahorro anual en COP\$ para la entidad y para los usuarios derivado de la prestación de los trámites y servicios en línea prestados.
- Disminución porcentual para las entidades públicas en los costos de procesamiento originado por la prestación de los trámites y servicios en línea.
- Porcentaje de las normas políticas, planes, programas y proyectos que se han discutido en línea en el año en curso.
- Porcentaje de consultas públicas a través de medios electrónicos.
- Porcentaje de servicios de intercambio de información implementados (tanto al interior de cadenas de trámites así como los relacionados con suplir la necesidad de información de otras entidades)

Para ello, la entidad puede hacer uso de los siguientes mecanismos, entre otros:

- Encuestas aplicadas a sus usuarios por diversos medios.
- Grupos focales con usuarios.
- Realimentación por medios sociales.

Las encuestas y demás herramientas de evaluación pueden ser tomadas del sistema de calidad o del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Se recomienda que dentro de dicho esquema se habiliten herramientas de interacción, como mecanismos complementarios, para recibir observaciones de los ciudadanos.

La periodicidad de las mediciones pueden seguir lo establecido en el sistema de calidad y los resultados deben ser publicados por la entidad.

Reporte de la implementación de la Estrategia GEL (2%)

Con el objeto de contar con indicadores que permitan la toma de decisiones en cuanto a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, la entidad reporta sus avances en el instrumento de Monitoreo y Evaluación del Ministerio de TIC trimestralmente.

Casos exitosos documentados por Gobierno en línea o por las entidades.

Normatividad/ Política

Ley 872 de 2003. Artículo 4.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Caracterización de usuarios (15%)	<p>El objetivo de esta actividad es que la entidad conozca de una manera mucho más detallada a sus usuarios, de forma tal que sus actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios (de información, interacción y participación) giren en torno a la solución de las necesidades del público objetivo.</p> <p>Para lograr lo anterior, cada entidad realiza estudios que permitan conocer como mínimo los siguientes elementos de los diferentes grupos de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento (o su equivalente cuando se trate de grupos de usuarios conformados por organizaciones). • Necesidades en la interacción con la entidad. <p>Para esto se puede tener como referencia y apoyo la Guía para caracterización de usuarios desarrollada por el Ministerio de TIC.</p> <p>Para el desarrollo de los ejercicios de caracterización se recomienda que sean adelantados gradualmente frente a los procesos activos de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios.</p> <p>Los estudios deben ser actualizados periódicamente con base en un análisis de tendencias en cuanto a tecnología, comportamiento de los usuarios, preferencias e intereses, experiencias y buenas prácticas del sector a nivel local y global.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para caracterización de usuarios disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Gobierno como Plataforma Centro de Innovación de Gobierno en línea.</p> <p>Normatividad/ Política Artículo 4 de la Ley 872 de 2003</p>
Estrategia de Promoción (5%).	<p>La entidad implementa acciones de promoción dirigidas a los usuarios, en donde se den a conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios implementados y los cambios realizados. • Los espacios de participación. • La oferta de información disponible en el sitio web. • Los conjuntos de Datos Abiertos disponibles. <p>Para esto, la entidad implementa las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para dar a conocer a todos los ciudadanos, por diversos medios la información enunciada.</p>	<p>Publicidad Sitio web de la entidad. Redes sociales de la entidad. Estrategia de mercadeo de la entidad.</p>
Accesibilidad (5%)	<p>Nivel de conformidad A (2%) La entidad cumple el nivel de conformidad A en todos sus desarrollos web, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y los hace exigibles en los contratos con terceros.</p> <p>Para el caso de sub titulación de videos y transcripción de audios la entidad podrá realizar una priorización y establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a estos criterios.</p>	<p>Lineamientos Nacionales NTC 5854 sobre Accesibilidad</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Anexo 3: Accesibilidad nivel de cumplimiento AAA (triple A)</p>

	<p>Adicionalmente las entidades deberán implementar de forma transversal un lenguaje claro al ciudadano, para lo cual deben seguir las recomendaciones que se establezcan al respecto, que por el momento corresponden al documento de trabajo “Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana” del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Nivel de conformidad AA (Doble A) (2%) La entidad cumple el nivel de conformidad AA, 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 el caso de sub titulación de videos en directo y uso de lenguaje de señas la entidad podrá realizar una priorización y establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a estos criterios, teniendo en cuenta la caracterización de sus usuarios.</p> <p>Nivel de conformidad AAA (Triple A) (1%) La entidad cumple el nivel de conformidad AAA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y el Anexo 3 sobre Accesibilidad contenido en el presente manual y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contrate con terceros.</p> <p>Para verificar este aspecto se deberán utilizar herramientas de validación automática y validaciones manuales.</p> <p>Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative (http://www.w3.org/WAI/) de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada “Evaluating Accessibility”</p>	
Usabilidad (5%)	<p>Los diferentes espacios en línea con los que cuenta la entidad, a través de los cuales presta trámites y servicios (incluyendo los de información, interacción y participación), conforman la sede electrónica de la entidad. Por lo tanto, debe haber una estandarización en la prestación de servicios por los diferentes canales, así como una integración de espacios de interacción.</p> <p>Directrices básicas (2%) El sitio web de la entidad cumple con las siguientes directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado “Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura de Información • Todas las directrices de impacto 4 y 5 excepto el capítulo de Pruebas de Usabilidad <p>Directrices complementarias (1%) 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.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea disponible en www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p> <p>Lineamientos gráficos de Presidencia de la República.</p> <p>Normatividad/ Política Ley 1437 de 2011.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio Servicios de interacción de la Actividad Habilitar espacios de interacción del Componente de Interacción.</p> <p>Anexo 2 Información mínima a publicar.</p>

Estándares del sitio Web (2%)

Dominio

El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta y las Instituciones de Investigación, pueden tener dominio .com o .org, pero deben habilitar adicionalmente el dominio .gov.co.

Escudo de Colombia

El escudo de la República de Colombia deberá ubicarse en la parte superior derecha y debe cumplir con los lineamientos de imagen que establezca la Alta Consejería para las Comunicaciones. Este se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación.

Imagen Institucional

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.

Actualización

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.

Mapa del sitio

Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo. Al mapa, se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.

Navegación

Se debe tener acceso directo y claro a la página de inicio, desde cualquier página de la sede electrónica.

Motor 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 motor de búsqueda interno debe aparecer en todas las páginas y ubicado preferiblemente en la parte superior derecha.

Atención al ciudadano

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 “Atención al Ciudadano” en la cual se ubique como mínimo lo siguiente:

- Enlace a preguntas y respuestas frecuentes
- Enlace al Calendario de actividades
- Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y los documentos publicados.
- Enlace a ayudas para navegar en el sitio
- Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Enlace a los servicios de atención en línea
- Enlace a la opción de suscripción a servicios de información,
- Enlace a la oferta de empleos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Enlace a la oferta de trámites y servicios. • Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios. • Enlace al espacio para notificaciones a terceros (referente a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011). <p>Atención al Ciudadano La entidad crea en su sitio web una sección específica denominada “Participación ciudadana”⁵ en donde publica 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 usuarios.</p> <p>Estrategia estandarización gubernamental En cuanto a la diagramación y diseño gráfico, la Alta Consejería para las Comunicaciones podrá determinar los lineamientos de estandarización que deben seguir las entidades del gobierno sin detrimento a lo establecido por el presente Manual (a excepción de la ubicación del escudo de Colombia y de la imagen institucional).</p> <p><i>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales. Para el caso de la sección de Atención al Ciudadano, dependerá del contexto en el que se desarrolla el sitio web.</i></p>	
--	--	--

Actividad: Implementar un sistema de gestión de tecnología
Porcentaje: 15%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Planeación del ajuste tecnológico (10%)	<p>Análisis y caracterización de la infraestructura (4%) Con el fin de determinar las condiciones tecnológicas de cada entidad y definir los ajustes a que haya lugar para garantizar el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos y la interoperabilidad, cada entidad realiza 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, incluyendo un plan para la recuperación ante desastres. Para esto puede tomar como insumo el Anexo 2 del documento Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>La caracterización debe contemplar la evaluación de los sistemas que soportan la operación y prestación de servicios de la entidad.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Anexo 2 del documento Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0 disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Actividad de Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p>

⁵ Para las entidades que no cuenten con atención al ciudadano, podrán denominar la sección como “Atención al usuario” o “Atención al cliente”

	<p>Planeación (4%) Con base en el análisis de infraestructura 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 diseñar una estrategia para mejorar dicha infraestructura (hardware, software, redes, conectividad). Esta planeación debe verse reflejada en la que se haga para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.</p> <p>Tecnología verde (2%) La entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales con los que cuente el Gobierno nacional.</p> <p>La entidad implementa estrategias de computación en la nube, hace uso de esquemas de computación por demanda o usa centros de datos centralizados que generen ahorros de consumo de energía.</p>	<p>Normatividad/ Política Resoluciones 1511 y 1297 de 2010 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>
Protocolo de Internet IPv6 (5%)	<p>Planeación (1%) La entidad define su plan de transición de IPv4 a IPv6 en coordinación con lo que defina el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones.</p> <p>Implementación (3%) La entidad inicia la transición al protocolo IPv6 en convivencia con IPv4. Esta actividad debe iniciar a más tardar en 2013.</p> <p>Monitoreo (1%) La entidad monitorea, evalúa y mejora la adopción de Ipv6.</p>	<p>Recursos Web http://www.mintic.gov.co/ipv6/</p>

Actividad: implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
Porcentaje: 25%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (25%)	<p>La entidad debe establecer su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información tanto para sus procesos misionales como para los de apoyo. De igual forma, dicho sistema debe contemplar el análisis de riesgos y las medidas a implementar en el modelo de apertura de datos de la entidad.</p> <p>Planear (2,5%) La entidad planea la implementación del SGSI siguiendo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir el alcance del SGSI • Definir la política de seguridad de la información para la entidad. • Definir el inventario de activos de información. • Realizar el análisis de riesgo • Seleccionar los controles a implementar • Definir el plan de tratamiento del riesgo • Preparar la Declaración de aplicabilidad 	<p>Lineamientos internos Sistema de gestión de calidad de la entidad. Modelo Estándar de Control Interno</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Lineamientos y anexos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0 disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>

	<p>Hacer (15%) La entidad pone en marcha el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la planeación y desarrollando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar el plan de tratamiento del riesgo • Documentar los controles • Implementar las políticas • Implementar entrenamiento • Gestionar la operación y los recursos • Implementar las respuestas a incidentes <p>Verificar (3,75%) Una vez puesto en marcha el SGSI, la entidad da inicio a una fase en la que se realiza seguimiento y medición del funcionamiento del mismo, para esto se deberán desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar el Plan operacional • Verificar el inventario de activos de información • Realizar revisiones de eficiencia • Realizar revisiones del nivel de riesgo residual • Realizar la revisión interna del SGSI • Realizar la revisión por la dirección del SGSI • Registrar el impacto en el SGSI <p>Actuar (3,75%) La entidad establece unas condiciones de sostenibilidad del SGSI, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar las mejoras identificadas • Tomar medidas preventivas y correctivas • Aplicar lecciones aprendidas • Comunicar los resultados • Garantizar el objetivo del SGSI • Revisar la Política de Seguridad, el Alcance del SGSI, los Activos de información, el Riesgo residual. 	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropriación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p>
--	--	--

2. Componente de INFORMACIÓN EN LÍNEA

Actividad: publicación de información
Porcentaje: 57%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Implementación de la Política editorial y de actualización (8%)	<p>La provisión de información a través de medios electrónicos, hace necesario que al interior de cada entidad se defina una política que permita tener claro e institucionalizado este proceso.</p> <p>Por ello, la entidad implementa la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente Manual al respecto. Dicha política debe estar documentada y aprobada oficialmente por el director de la entidad.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Criterio de Publicación de información de la Actividad Publicación de Información del Componente de Información.</p>
Publicación de información (40%)	<p>Publicación de información básica (27%)</p> <p>La entidad publica en su sitio web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información General • Datos de Contacto • Servicios de información • Normatividad, políticas y lineamientos • Información financiera y contable • Información sobre planeación, gestión y control • Información sobre la Contratación • Información sobre Trámites y Servicios • Información sobre el recurso humano <p>Para ello, debe seguir los lineamientos señalados en el Anexo 2 de este Manual denominado “Información mínima a publicar”.</p> <p>Dicha información debe publicarse en un formato que permita reutilizarla.</p> <p>Información en audio y/o video (2%)</p> <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 información relevante para sus usuarios en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad. Los archivos deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una breve descripción de su contenido • Fecha de elaboración <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> <p>Las características de accesibilidad para este tipo de elementos, serán validadas en el criterio de accesibilidad del Componente de Elementos Transversales.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Anexo 2: Información mínima a publicar.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Normatividad/Política</p> <p>Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011</p> <p>Ley vigente de acceso a la información.</p>

	<p>Información principal en otro idioma (4%) La información principal de la entidad debe estar disponible en inglés: información General, datos de Contacto, información sobre trámites y servicios.</p> <p>En el caso de aquellas entidades cuya población objetivo incluye comunidades étnicas, deben disponer toda la información dirigida directamente a ellas en las lenguas de dichas comunidades. Para esto debe tener en cuenta la Caracterización de sus usuarios.</p> <p>Información adicional en otro idioma (3%) Toda la página principal y las principales secciones (según la caracterización de sus usuarios) deben estar disponibles en otro idioma, mínimo en inglés.</p> <p>El uso de traducción automática podrá ser utilizado cuando dichas herramientas ofrezcan una calidad semántica y gramatical suficiente como para ofrecer información oficial en otro idioma. La entidad deberá validar dicha calidad en cada caso.</p> <p>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales. Para el caso de la información mínima a publicar ver el detalle en el Anexo 2 “<i>Información mínima a publicar</i>”</p> <p>Mejoramiento (4%) Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el proceso de publicación de información, satisfaciendo las necesidades de los usuarios frente a ésta.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a la información publicada, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	<p>Ley vigente de protección de información personal. Ley 1474 de 2011 Artículo 2.2.5 Decreto 734 de 2012 Ley 734- 2002 Artículo 34 Numeral 36.</p> <p>Lineamientos nacionales NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p>
<p>Acceso Multicanal (9%)</p>	<p>Acceso vía móvil (8%) La entidad dispone de un sitio para acceso vía móvil o una aplicación para dispositivos móviles con la información de la entidad, de acuerdo con el análisis y caracterización de usuarios realizado.</p> <p>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.</p> <p>Acceso vía televisión digital (1%) La entidad provee información a través de Televisión Digital Terrestre de acuerdo con el análisis y caracterización de usuarios realizado.</p> <p>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Anexo 2: Información mínima a publicar.</p> <p>Criterios de Caracterización de usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>

		<p>Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Recursos Web http://www.w3.org/TR/mobile-bp/ http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es</p>
--	--	---

Actividad: publicación de datos abiertos
Porcentaje: 43%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Inventario de información (12%)	<p>Elaboración del Inventario (7,2%)</p> <p>Para avanzar en la publicación de datos abiertos no sensibles por parte de las entidades, se requiere realizar previamente un inventario de la información que está bajo la responsabilidad de cada entidad para posteriormente determinar aquellos que se van a publicar en formatos abiertos reutilizables (Ver Glosario). Para esto debe hacer uso del instrumento proporcionado por el Ministerio de TIC para el efecto.</p> <p>Dado que existen restricciones legales para publicar cierto tipo de información, se requiere 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 reflejar este análisis en el Inventario.</p> <p>Publicación del inventario de información (4,8%)</p> <p>La entidad debe publicar el Inventario en su sitio web, en la sección denominada “Atención al ciudadano”.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Lineamientos para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Guía para la Apertura de Datos en Colombia.</p> <p>Formato de Inventario de Información.</p> <p>Marco jurídico actual para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política</p> <p>Constitución política, artículo 20.</p> <p>Ley vigente de protección de información personal.</p> <p>Ley vigente de acceso a la información.</p> <p>Ley 1273 de 2009 sobre protección de la información y de los datos.</p> <p>Leyes específicas sobre clasificación, confidencialidad y reserva.</p>

		<p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Publicidad</p> <p>Sitio web de la entidad</p>
<p>Apertura de datos (31 %)</p>	<p>Priorización y plan de apertura de datos (3%)</p> <p>Luego de la realización del inventario de información y la publicación del mismo, se deben determinar aquellos datos prioritarios o que generan un mayor valor para los usuarios de los mismos.</p> <p>Para esto, la entidad realiza ejercicios de priorización con el inventario de información publicado, para determinar su plan de apertura. Esto lo debe hacer con el apoyo de los usuarios 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 usuarios sus necesidades frente a los datos.</p> <p>Adicionalmente debe tener en cuenta la dificultad que implica conformar los conjuntos de datos.</p> <p>Documentación de los datos (5%)</p> <p>La entidad debe describir los datos identificados en la priorización de manera que sean comprensibles para todos los usuarios. Para esto deberá avanzar año a año según su plan de apertura.</p> <p>El resultado esperado de esta etapa es la ficha con la descripción de los metadatos comunes de cada de los conjuntos de datos a publicar.</p> <p>Estructuración de los datos (5%)</p> <p>La entidad adelanta la preparación del archivo con el conjunto de datos a cargar en un formato estructurado. Para realizar dicha estructuración la entidad deberá tener en cuenta las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir el formato para la publicación de los datos 2. Diligenciamiento del encabezado del archivo a cargar 3. Generación de archivo estructurado <p>Publicación de los conjuntos de datos (15%)</p> <p>Con base en la priorización realizada, la entidad carga y publica los conjuntos de datos en la plataforma dispuesta para ello por el Ministerio de TIC y bajo los estándares y lineamientos definidos por el mismo. De igual forma la entidad podrá hacer la publicación en catálogos de datos regionales, sectoriales o institucionales, referenciándolos en el Catálogo de Datos del Estado Colombiano (www.datos.gov.co).</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Lineamientos para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Guía para la Apertura de Datos en Colombia.</p> <p>Lenguaje Común de Intercambio de Información en el contexto de los Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Estrategia de Promoción de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>

	<p>Mejoramiento (3%)</p> <p>Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el proceso de publicación de conjuntos de datos abiertos, buscando satisfacer la demanda de datos de la entidad.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los conjuntos de datos abiertos, de forma tal que pueda realizar nuevos procesos de priorización.</p>	<p>Recursos Web</p> <p>www.datos.gov.co www.aplicaciones.gov.co</p> <p>Lineamientos nacionales</p> <p>NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p>
--	--	---

3. Componente de INTERACCIÓN EN LÍNEA

Actividad: habilitar espacios de interacción
Porcentaje: 50%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Consulta interactiva de información (20%)	<p>Consulta a bases de datos (13%) 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 y deberán ser definidos de la mano con las necesidades de los usuarios del sitio web.</p> <p>Información interactiva (7%) La entidad implementa aplicativos interactivos para la consulta de información, como mapas, gráficas, sistemas de información geográfica u otros. Dicha información puede ser buscada y presentada de acuerdo con diferentes criterios de búsqueda y organización, por parte del usuario.</p> <p>En cuanto a mapas web, visores geográficos, servicios web geográficos y sistemas de información geográfica -SIG la entidad deberá implementar los requerimientos mínimos que garanticen su consulta y su uso, basado en conceptos de estandarización, de protección y de interoperabilidad en concordancia con lo que establezca la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales -ICDE.</p> <p>Tenga en cuenta que la implementación de estas aplicaciones interactivas debe cumplir con los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854.</p>	<p>Lineamientos nacionales Lineamientos de la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE) en temas de gestión y publicación de información geográfica.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p>
Servicios de Interacción (30%)	<p>Soporte en línea (6%) La entidad habilita chats o salas de conversación, medios sociales o video chats como mecanismos de atención al 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, estableciendo las asignaciones de recurso humano requeridas.</p> <p>El uso de asistencia en línea a través de herramientas como el chat, tiene ventajas que pueden ser aprovechadas por las entidades y por los ciudadanos. Algunas de ellas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libertad para relaciones de cualquier tipo. • Sincronización en las conversaciones (en tiempo real). • Posibilidad de anonimato. • Ausencia de censura técnica. • Sensación inmediata de atención al cliente y reduce los costos operativos como el teléfono, el personal y fax. <p>Para determinar el uso de esta herramienta, es recomendable hacerlo con base en el análisis y caracterización de usuarios que realiza la entidad.</p> <p>La interacción por este espacio debe dar cuenta de un lenguaje claro para el ciudadano.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>

La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.

Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS (4%)

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:

- Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva. Esto para el caso del correo electrónico.
- La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.
- Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere.
- La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.

Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones (3%)

La entidad crea un servicio de registro unificado de usuarios y correos electrónicos en donde éstos pueden autorizar el recibo de comunicaciones y notificaciones sobre sus actuaciones frente a la entidad. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

Esta base de datos debe estar alimentada por los campos de registro de correo electrónico que para este efecto se hayan incluido en formularios de peticiones, trámites y servicios.

Suscripción a servicios de información al móvil (5%)

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:

- Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva.
- La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.
- Debe permitir la autorización del usuario para recibir mensajes
- Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las Leyes 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, como procedimientos para proteger la información personal.
- Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere.

Encuestas de opinión (3%)

La entidad dispone encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad

Anexo 2 Información mínima a publicar.

Normatividad /Política

Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

Lineamientos nacionales

NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión Pública)

	<p>de la entidad y de interés de los particulares, con el objeto de recolectar la percepción de los usuarios como insumo para la toma de decisiones de la entidad. 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> <p>Avisos de confirmación (6%) 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> <p>De igual forma la entidad debe diseñar un mensaje de error para cuando las aplicaciones por las cuales se prestan los trámites y servicios presenten fallos.</p> <p><i>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales, respondiendo al contexto en el que se desarrolla cada sitio web.</i></p> <p>Mejoramiento (3%) Con base en las necesidades de los usuarios de la entidad, los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en la prestación de servicios de interacción.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los espacios existentes, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
--	--	--

Actividad: Habilitar espacios para interponer peticiones
Porcentaje: 50%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. (28%)	<p>Espacio para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (26%)</p> <p>En la sección de “Atención 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), el Título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) o la Ley Estatutaria que sobre derecho de petición genere el Congreso de la República.</p>	<p>Normatividad /Política</p> <p>Ley 1437 de 2011. Ley 1474 de 2011. Decreto 019 de 2012. Decreto 1122 de 1999. Ley estatutaria que se expida sobre el derecho de petición.</p>

	<p>El sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe cumplir con las características mínimas descritas en el Anexo No.4 “Alcance y características del sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”.</p> <p>De igual forma el formulario debe poder ser diligenciado por niños y adolescentes en concordancia con lo planteado por el Artículo 12 del Decreto 019 de 2012 y las ayudas deben dar cuenta de esta población objetivo.</p> <p>La entidad debe contemplar la integración de otros espacios de comunicación electrónica, tales como correos electrónicos, foros, salas de conversación y redes sociales, entre otros, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011, la cual permite que las peticiones puedan ser interpuestas por cualquier medio idóneo.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales. En este caso debe establecerse un enlace con el sistema unificado con el que cuente la Entidad.</p> <p>Mejoramiento (2%) Con base en la realimentación de los usuarios del sistema de contacto y PQRD, los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en sus sistema de contacto y PQRD.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la normatividad que se expida al respecto, la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a la información publicada, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Lineamientos nacionales NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Anexo 4 Alcance y características mínimas del sistema de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Criterio de Caracterización de Usuarios de la Actividad Central la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>
<p>Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (11%)</p>	<p>El sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias puede ser utilizado a través de dispositivos móviles. La plataforma y esquema de operación a utilizar dependerá de la caracterización de los usuarios de la entidad.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Caracterización de Usuarios de la Actividad Central la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Recursos Web http://www.w3.org/TR/mobile-bp/</p> <p>http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb</p> <p>http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es</p>

<p>Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (11%)</p>	<p>Integración de canales de comunicación (6%) El sistema centraliza todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan por los diversos medios o canales.</p> <p>Integración con organismos de control y superintendencias. (5%) El sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias se encuentra integrado con las plataformas unificadas de quejas y/o denuncias que hayan desarrollado los organismos de control y las superintendencias.</p>	<p>Normatividad /Política Constitución política, artículo 23. Ley 1437 de 2011. Ley vigente de protección de la información personal.</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea. Guía de uso del marco de interoperabilidad. Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información. Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>
---	---	---

4. Componente de TRANSACCIÓN EN LINEA

Actividad: disponer trámites y servicios en línea
Porcentaje: 100%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Formularios para descarga (5%)	<p>La entidad, en concordancia con el artículo 26 del Decreto Ley 019 de 2012, pone a disposición gratuita de los particulares, a través del Portal del Estado Colombiano – PEC (haciendo uso del SUIT), todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales.</p> <p>Los formularios se deben acompañar de un demo, guía o ayuda de diligenciamiento y debe contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p> <p>Para el diseño de formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información. Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio al cual pertenezcan.</p>	<p>Normatividad /Política Artículo 26 Decreto Ley 019 de 2012.</p> <p>Lineamientos nacionales NTC 5854</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información disponible en www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
Certificaciones y constancias en línea (15%)	<p>La entidad habilita mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - SUIT.</p> <p>Las certificaciones y constancias que puedan ser consultadas por terceros deberán garantizar la protección de la información y los datos personales de los usuarios.</p> <p>Las certificaciones y constancias a implementar pueden ir dirigidas a los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos de otras entidades o de la misma entidad.</p>	<p>Normatividad /Política Artículo 26 Decreto Ley 019 de 2012 Ley 1437 de 2011.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p>

	<p>Tenga en cuenta que de forma adicional, el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012 faculta a las entidades para enviar certificaciones de descuentos realizados en pagos a la dirección electrónica que haya registrado el beneficiario, al igual que invita a implementar en el sitio web, un mecanismo para que los beneficiarios puedan consultar y descargar los comprobantes de pago con el detalle de los descuentos y retenciones que le fueron practicados. Lo anterior debe verse de forma alineada con lo establecido por la Ley 1437 de 2011 frente a la necesidad de una aceptación por parte del ciudadano del envío al correo electrónico de notificaciones.</p>	
Trámites y servicios en línea (65%)	<p>La entidad automatiza y presta en línea todos sus trámites y servicios que cuenten con una relación costo/beneficio < 1 (lo cual implica que los beneficios son mayores a los costos). Cuando el impacto no pueda verse en una unidad monetaria, también podrá hacer uso de una relación costo/efectividad.</p> <p>Cuando la entidad decida no automatizar un trámite o servicio (al igual que alguna de sus etapas) deberá justificar la razón por la cual no lleva a cabo el desarrollo requerido.</p> <p>Para la automatización deberá realizar las siguientes actividades:</p> <p>Caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios de la entidad (7,5%)</p> <p>El objetivo de estas actividades es el de 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 y para planear la ruta crítica a seguir en la automatización.</p> <p>Para adelantar estas tareas la entidad deberá seguir los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites.</p> <p>Adicionalmente se debe tomar como referencia el Plan de Acción de racionalización de trámites enviado al DAFP y complementar la información con los servicios de la entidad.</p> <p>Se debe tener en cuenta que en los requisitos para el desarrollo de los trámites y servicios, la entidad deberá observar lo establecido en el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012 y contemplar su implementación en coordinación con el Ministerio de TIC.</p> <p>Adicionalmente, durante el análisis la entidad deberá establecer si las etapas resultantes del proceso de racionalización son automatizables y cuál es la mejor opción para hacerlo. Para esto podrá tener como referencia el documento de Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos desarrollados por el Ministerio de TIC así como otros documentos que publique el Programa y que permitan establecer la equivalencia funcional entre el proceso físico y el electrónico.</p>	<p>Lineamientos nacionales</p> <p>Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites disponible en www.dafp.gov.co sección de Publicaciones.</p> <p>NTC 5854 de Accesibilidad</p> <p>NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p>Lineamientos definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano disponible en www.servicioalciudadano.gov.co sección Herramientas.</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos.</p> <p>Guía de atención al ciudadano – cliente por múltiples canales.</p> <p>Guía de Diseño e Implementación de Servicios por Múltiples Canales</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>

Automatización (35%)

Dentro del proceso de automatización la entidad deberá contemplar, según sea requerido, la implementación de las siguientes herramientas que permiten el desarrollo en línea de trámites y servicios:

Formulario en línea

- Deben acompañarse de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.
- Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información.
- La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.
- Deben tener en cuenta lo señalado para ellos en la norma NTC 5854 sobre accesibilidad y los lineamientos de usabilidad.

Adicionalmente éstos deberán tener un espacio para inscribir el correo electrónico del usuario y una opción para que éste indique si desea o no utilizar este canal para recibir comunicaciones y notificaciones frente al trámite o servicio solicitado. Lo anterior en concordancia con lo expuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio al cual pertenezcan.

Plazos de respuesta

Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, el usuario debe ser informado sobre el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad publica en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

En este caso se pueden usar varios mecanismos de respuesta:

- Mensaje al correo electrónico.
- Ventanas que se despliegan al momento de realizar la transacción.
- Mensaje al móvil o cualquier otro dispositivo una vez realizada la transacción.
- Información en la web previa a la ejecución del trámite.

Autenticación electrónica

Se deben disponer de mecanismos de autenticación electrónica de los usuarios con base en la caracterización de trámites y servicios realizada y los requerimientos normativos de cada caso. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el Estado para este efecto. Tenga en cuenta que debe incluir un campo de correo electrónico para que el usuario autorice las comunicaciones y notificaciones por esta vía, articulado con la Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones mencionada en el Componente de Interacción.

Avisos de confirmación

Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o envíos de información en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que den acuse de recibo.

Normatividad/Política

Decreto Ley 019 de 2012.

Ley 1437 de 2011.

Ley 872 de 2003. Artículo 4.

Ley 527 de 1999.

Enlace con otras Actividades y Componentes

Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.

Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Cadenas de trámites, de la Actividad Intercambiar información entre entidades del Componente de Transformación.

De igual forma la entidad debe diseñar un mensaje de error para cuando las aplicaciones por la cuales se prestan los trámites y servicios presenten fallos.

Consulta del estado

La entidad habilita un mecanismo para que el usuario pueda consultar y hacer seguimiento al estado de sus trámites y servicios, sin importar el canal mediante el cual se realizó el proceso. Significa que no sólo se trata de aquellos trámites electrónicos sino de todos los que se realizan ante la entidad. Lo anterior implica que el trámite o servicio debe contar con la opción de generar un número de radicación.

Pago electrónico

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, tarjetas prepago y otros que se encuentran disponibles en el mercado, tomando en cuenta la normatividad vigente al respecto.

Estampado cronológico

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 y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

Firmado (digital o electrónico)

La entidad debe hacer uso de la firma digital o electrónica dentro de los servicios generados por la entidad en medios electrónicos, dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999, según lo requerido en cada caso, y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

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.

Se debe usar mecanismos de firma que utilicen medios electrónicos en la generación de documentos, cuando el documento requiera garantizar su autenticidad, integridad y no repudio.

Acto Administrativo Electrónico

Cuando un trámite o un servicio produzca un acto administrativo, la entidad debe contemplar la posibilidad de emitirlo de forma electrónica. Para esto debe tener en cuenta lo establecido sobre el tema en la Ley 1437 de 2011 y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

Notificación electrónica

La entidad debe habilitar un mecanismo de notificación electrónica para los trámites y servicios implementados de manera electrónica, de acuerdo con la caracterización y teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en cuanto a notificación en sus diferentes modalidades y aplicaciones y la normatividad que al respecto emita el gobierno. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el Estado

para este efecto.

Punto unificado del ciudadano/empresa

La entidad debe contemplar que el resultado de la ejecución de trámites y servicios en línea deberá ser dispuesto, para consulta por parte del usuario, en el punto unificado de relación con el Estado una vez éste haya sido desarrollado y se encuentre en producción. Lo anterior se realizará con base en los lineamientos del Marco de interoperabilidad y los que se generen para el efecto.

Definir el esquema de atención por múltiples canales (4%)

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:

- Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales.
- Medios de atención: listado y descripción de los canales presenciales y electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características.
- Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales.
- Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones.

La entidad debe tener en cuenta que debe disponer de mecanismos para el acceso gratuito a medios electrónicos para la realización de procedimientos y trámites administrativos según lo establecido por el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011.

Para definir el esquema de atención por múltiples canales la entidad debe tener en cuenta la Caracterización de sus usuarios, pues cada nuevo canal definido debe partir de las necesidades identificadas. Adicionalmente puede usar como soporte la Guía de atención al ciudadano - cliente por múltiples canales desarrollada por Gobierno en línea.

Finalmente, la entidad debe contemplar la inclusión de medidas para atender a las personas en situación de discapacidad y las poblaciones vulnerables.

Implementación de canales alternativos para la prestación de trámites y servicios (13,5%)

Partiendo del esquema de atención por múltiples canales, la entidad implementa canales alternativos para la prestación de trámites y servicios.

Para este proceso la entidad puede utilizar la Guía de Diseño e Implementación de Servicios por Múltiples Canales desarrollada por Gobierno en línea.

Adicionalmente, según lo definido en el esquema de atención por múltiples canales y lo que establece el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011, para la atención por medios electrónicos la entidad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito.

	<p>Mejoramiento (5%)</p> <p>Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de los niveles de satisfacción de los usuarios y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en prestación de trámites y servicios, buscando satisfacer permanentemente las necesidades de los usuarios.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los trámites y servicios prestados, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
<p>Ventanillas Únicas (15%)</p>	<p>La experiencia para el usuario al desarrollar trámites y servicios en línea puede verse optimizada gracias a la agrupación de los procedimientos según temáticas, intereses, o poblaciones afines en ventanillas únicas, logrando una reducción de requisitos y presentando una cara unificada del Estado.</p> <p>Por esta razón la entidad organiza la totalidad de sus trámites y servicios en línea en ventanillas únicas, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:</p> <p>Priorización y planeación (5%)</p> <p>La entidad realiza ejercicios de organización y agrupación de los trámites y servicios, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Focalización en un grupo de usuarios. • Concentración en temáticas comunes. • Momentos esenciales del ciudadano (MECs). <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 a agrupar, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables.</p> <p>Dentro de dicha estrategia se incluye un esquema unificado de identificación, seguimiento, notificación, historial de interacción, entre otros.</p> <p>Implementación (10%)</p> <p>La entidad debe implementar las soluciones para ventanillas únicas priorizadas que van hacia el ciudadano, el empresario o el servidor público y que generan impacto en la competitividad del país o mejora de calidad de vida.</p> <p>De igual forma la entidad debe tener en cuenta el desarrollo que soporte la implementación de lo establecido por el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012, en coordinación con el Gobierno 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> <p>Para el caso de las ventanillas únicas, en donde existe un</p>	<p>Lineamientos nacionales</p> <p>NTC 5854 de Accesibilidad</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad /Política</p> <p>Ley 1437 de 2011.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p>

	<p>único registro para acceder a varios trámites y/o servicios se debe ofrecer el espacio para registrar el correo electrónico, en el cual se debe disponer de la opción para que el usuario autorice las notificaciones o comunicaciones de la entidad a través de éste medio. Lo anterior en concordancia con lo expuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011</p>	<p>Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
--	--	--

5. Componente de TRANSFORMACIÓN

Actividad: hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y estrategia de Cero Papel.

Porcentaje: 45%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Buenas Prácticas (9%)	<p>“Si bien la estrategia de Cero Papel tiene un componente de gestión documental y tecnológico importante, se pueden alcanzar reducciones significativas con los recursos que actualmente disponen las entidades” (Buenas prácticas para reducir el consumo de papel).</p> <p>La entidad reduce el consumo de papel a través de la implementación de buenas prácticas. Para esto se debe tener como referencia el documento de Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel elaborado por el Ministerio de TIC y desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer un diagnóstico y establecer la línea base: ¿cuánto papel se consume? • Identificar oportunidades clave • Adoptar buenas prácticas y promover el cambio de cultura organizacional • Seguimiento y monitoreo 	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Buenas prácticas para reducir el consumo de papel.</p> <p>Cómo comenzar una estrategia de Cero Papel en su entidad.</p> <p>Cuestionarios Uso de papel en la entidad y Reducción del consumo de papel en oficinas.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política Directiva presidencia 04 de 2012.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p>
Documentos electrónicos (13%)	<p>La entidad incorpora esquemas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos y negocios de la entidad. Para esto se deben desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar requisitos y necesidades. • Evaluar sistemas existentes. • Definir estrategias y diseñar el sistema. • Implementar el esquema de gestión de documentos. • Implementar seguimiento y mejoramiento. 	<p>Lineamientos nacionales NTC/ISO 15489-1</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea.</p>

	<p>Se deben tener en cuenta los elementos definidos en la ley 1437 de 2011, especialmente en lo referente al expediente electrónico.</p>	<p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoonlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política Ley 1437 de 2011. Circular Externa 02 de 2012 Archivo General de la Nación. Circular Coinfo 04 de 2010.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Trámites y servicios en línea, Actividad de Disponer trámites y servicios en línea del Componente de Transacción (en espacial el resultado de la caracterización de procesos).</p>
<p>Procesos y procedimientos internos electrónicos (23%)</p>	<p>La entidad automatiza todos los procesos y procedimientos críticos en la entidad, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:</p> <p>Caracterización de procesos y procedimientos (4%) El objetivo de esta actividad es el de servir de base para identificar y priorizar las acciones o proyectos a implementar para la incorporación de la política de cero papel y la automatización de procesos.</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"> • Procesos Misionales • Procesos Estratégicos • Procesos de Apoyo • Procesos de Evaluación <p>Adicionalmente, en cada uno de dichos procesos identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entradas • Procedimientos • Salidas • Registros, formatos y demás documentos asociados • Roles y responsables de la información • Estado de automatización • Trámites y servicios asociados a dichos procesos • Grado en que se han reemplazado los documentos en papel por electrónicos • Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso 	<p>Lineamientos nacionales NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública) MECI</p> <p>Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites disponible en www.dafp.gov.co sección de Publicaciones.</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos.</p> <p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernonlinea.gov.co</p>

- (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc.) y grado de implantación
- Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información

Esta información debe consignarla en los formatos que disponen las entidades, de acuerdo con su sistema de calidad.

Análisis, priorización y racionalización de procesos (4%)

El insumo para esta actividad es la caracterización de procesos y lo que se busca con este análisis es tener los insumos necesarios para realizar una priorización de procesos internos que se optimizarán y automatizarán. Por ello, en éste análisis debe llevar a la identificación de lo siguiente:

- Procesos que impactan la eficiencia en la organización.
- Procesos dentro de los cuales se produce intercambio de información con otras entidades o entre dependencias de la misma entidad, bien sea como un requisito (entrada) o como un producto (salida).
- Procesos con los cuales se iniciará la implementación de Cero Papel y los actos administrativos que podrán manejarse de manera electrónica.

Se debe tener en cuenta el plan de acción construido frente a la directiva 04 de 2012 de Eficiencia Administrativa.

Para lo anterior es necesario tener en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en cuanto a los documentos electrónicos, el expediente electrónico y las notificaciones.

Automatización (12%)

La entidad automatiza los procesos y procedimientos críticos haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con las definiciones establecidas por la normatividad vigente e implementando los Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos del Ministerio de TIC.

Para el caso de los procesos relacionados con la contratación la entidad debe vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente en cuanto al uso del mismo de forma transaccional.

Mejoramiento (3%)

Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en la automatización de sus procesos y procedimientos internos.

Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.

Normatividad /Política

Directiva Presidencia 04 de 2012.
Ley 1437 de 2011.
Ley 527 de 1999.

Enlace con otras Actividades y Componentes

Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

Actividad: intercambiar información entre entidades.
Porcentaje: 55%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Cadenas de trámites (27,5%)	<p>Para que la experiencia de los usuarios sea completamente en línea, es necesario que cuando un trámite automatizado requiere del producto de otra entidad, este último se pueda gestionar en línea también de forma sincronizada. Para lograr lo anterior la entidad debe desarrollar las siguientes actividades,</p> <p>Lenguaje común de intercambio (5%) La entidad debe implementar el lenguaje común de intercambio en todos los trámites y servicios en los que se efectúe intercambio de información.</p> <p>En caso de no encontrarse definido el elemento de dato requerido, debe incluir la actividad de conceptualización dentro de sus planes de implementación.</p> <p>Identificación, análisis, priorización y optimización de cadenas de trámites (5%) La entidad identifica, analiza, prioriza y optimiza las cadenas de trámites que lidera.</p> <p>Las entidades que participan de una cadena pero no la lideran deben aportar al proceso de optimización.</p> <p>Automatización (12,5%) La entidad debe implementar las soluciones para las cadenas de trámites que lidera o en las que participa luego de un proceso de identificación y priorización.</p> <p>Para hacer optimización y automatización de las cadenas de trámites se puede usar la Guía de optimización de cadenas de trámites que desarrolló el Programa de Gobierno en línea.</p> <p>Igualmente, puede apoyarse en el documento denominado Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea.</p> <p>De igual forma la entidad debe tener en cuenta el desarrollo que soporte la implementación de lo establecido por el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012, en coordinación con el Gobierno 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> <p>Publicación de los servicios en el catálogo (5%) Los servicios de intercambio de información que sean de interés para más de una entidad deben publicarse en el catálogo de servicios de intercambio. Para esto debe seguir el procedimiento establecido por el Ministerio de TIC.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites.</p> <p>Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea y su Guía de uso.</p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política Decreto 019 de 2012. Ley vigente de protección de información personal. Ley 962 de 2005.</p> <p>Gobierno como Plataforma Plataforma de interoperabilidad de Gobierno en línea. Red de alta velocidad del Estado Colombiano - RAVEC.</p>

Servicios de intercambio de información (27,5%)

El intercambio de información entre entidades es vital para el cumplimiento de la misión de la administración pública. No obstante los sistemas de información no hablan siempre el mismo lenguaje, existe información sometida a reserva y en algunas ocasiones se concibe que la información es un activo institucional que se debe preservar bajo el control de quien lo ostenta.

Para lograr los niveles de colaboración que requiere el Estado para actuar como uno solo, la entidad debe desarrollar las siguientes actividades orientadas hacia la prestación de servicios de intercambio de información:

Identificación (3%)

La entidad identifica los diferentes escenarios de interoperabilidad según el tipo de intercambio de información a realizar. Para identificar el escenario la entidad debe hacer uso de la Guía para el uso del Marco de Interoperabilidad.

Conceptualizar los elementos de dato (4%)

Una vez identificados los intercambios de información a realizar, la entidad conceptualiza los elementos de dato que no hagan parte aún del Lenguaje común de intercambio.

Para realizar esta tarea la entidad puede apoyarse en la Guía de uso del Lenguaje común de intercambio de información.

Automatizar los servicios (12%)

La entidad desarrolla los servicios de intercambio prioritarios siguiendo lo establecido en el Marco de Interoperabilidad en los diferentes dominios y niveles.

Publicar los servicios en el catálogo (4%)

La entidad publica los servicios automatizados en el Catálogo de servicios provisto por el Ministerio de TIC.

La entidad debe contemplar lo establecido en el artículo 227 de la Ley 1450 de 2011 y el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011 sobre el intercambio de información.

RAVEC (2%)

Para el intercambio de información, la entidad debe hacer uso de la RAVEC y contar con un esquema de provisión de infraestructura adecuado. De no disponer del servicio de la RAVEC, deberá hacer uso de una canal equivalente.

Mejoramiento (2,5%)

Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el intercambio de información con otras entidades.

Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.

Lineamientos en la Arquitectura de GEL

Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea y su Guía de uso.

Guía para el uso del Marco de Interoperabilidad.

Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.

Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.

Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co

Normatividad/Política

Decreto 235 de 2010.

Artículo 227 de la Ley 1450 de 2011.

Ley 1437 de 2011.

Ley vigente de protección de información personal.

Gobierno como plataforma

Plataforma de interoperabilidad de Gobierno en línea.

Catálogo de servicios (<http://tramitador.gov.co>)

RAVEC.

Enlace con otras Actividades y Componentes

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

Lineamientos nacionales

NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)

6. Componente de DEMOCRACIA EN LINEA

Actividad: definir la estrategia de participación
Porcentaje: 15%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Estrategia de participación por medios electrónicos (15%)	<p>Planeación (2%) Para impulsar la participación ciudadana, es conveniente que cada entidad realice un ejercicio previo que permita planear las iniciativas que apoyarán este componente.</p> <p>Para ello, la entidad debe identificar las iniciativas o temáticas que va a implementar con el apoyo de medios electrónicos, definiendo cómo realizará la implementación (Cronograma, responsables, recursos, actividades, canales electrónicos a utilizar). Esta planeación puede hacerse de manera anual o con un horizonte mayor y deberá hacer parte de la estrategia de participación con la que cuente la entidad.</p> <p>La estrategia de participación por medios electrónicos debe incluir temas de rendición de cuentas, consulta de normatividad, consulta sobre la planeación, apertura de datos y los espacios para poner a consideración otras situaciones que se puedan abordar desde el enfoque de innovación abierta.</p> <p>Para realizar este ejercicio debe basarse en la caracterización de sus usuarios.</p> <p>Adicionalmente la entidad identifica las normas que regulan la participación ciudadana en materia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control y rendición de cuentas • Formulación de políticas, planes, programas y proyectos <p>Igualmente, la entidad identifica otros espacios de participación ciudadana relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Solución de problemas que afecten a sus grupos de interés. <p>Datos para establecer contacto para la participación (1%) 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>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Lineamientos nacionales NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Caracterización de Usuarios, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>

	<p>Convocatoria (2%) Con el fin de que los ciudadanos conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana, la entidad publica en su sitio web la estrategia para la implementación de los espacios de participación y convoca (por medios electrónicos) a los interesados a participar en el proceso de consulta.</p> <p>Discusión (3%) Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de la retroalimentación de los usuarios dentro de los procesos de participación y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.</p> <p>Realimentación y resultados (2%) La entidad publica el documento definitivo de la estrategia de participación en la sección denominada "Participación ciudadana" así como las respuestas y resultados de la discusión de la estrategia. Estos documento debe ser estructurados haciendo uso de un lenguaje claro para el ciudadano.</p> <p>Mejoramiento (5%) Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de la realimentación de los usuarios dentro de los procesos de participación y de los avances reportados al Ministerio de TIC, la entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.</p> <p>Las acciones de mejoramiento identificadas derivan en ajustes y actualizaciones de la estrategia para la participación.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
--	--	--

Actividad: construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica.
Porcentaje: 40%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Uso de medios electrónicos en el proceso de construcción de normatividad (20%)</p>	<p>Convocatoria (5%) La entidad debe publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando. Esto aplica para aquellas normas que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad (se exceptúa de convocatoria la normatividad de emergencia).</p> <p>La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta, según la caracterización de sus usuarios.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p>

	<p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. 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> <p>Consulta (5%) La entidad habilita mecanismos electrónicos para consultar a sus usuarios sobre la normatividad publicada para consulta. Dichos mecanismos pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro. 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>Realimentación (5%) La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos. Con base en ello, determina los ajustes en los documentos puestos a consulta.</p> <p>Resultados (5%) La entidad publica el documento de normatividad definitivo que incorpora observaciones y recomendaciones recibidas. La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes en el proceso de participación el documento de normatividad definitivo. La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p>Disponibles en www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Normatividad/Política Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.</p>
<p>Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad. (20%)</p>	<p>Convocatoria (5%) La entidad debe publicar temas de planeación que abre para consulta, según lo establecido en su estrategia de participación. Esto aplica para aquellos planes, programas o proyectos que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad.</p> <p>La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. 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>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de</p>

	<p>Consulta (5%) La entidad habilita herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre la planeación. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.</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>Realimentación (5%) La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.</p> <p>Con base en ello, determina los ajustes en los documentos y/o decisiones puestos a consulta.</p> <p>Resultados (5%) La entidad publica el documento de planeación definitivo que incorpora observaciones y recomendaciones recibidas.</p> <p>La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes en el proceso de participación el documento de planeación definitivo.</p> <p>La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p>Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
--	--	--

Actividad: Abrir espacios para el control social.
Porcentaje: 20%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Uso de medios electrónicos en los espacios y procesos de rendición de cuentas (20%)</p>	<p>Convocatoria (4%) La entidad convoca a los interesados a participar en los espacios y procesos de rendición de cuentas, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. 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> <p>Para esto debe tener en cuenta lo establecido por el CONPES 3654 de 2010 y los documentos técnicos que se deriven de éste.</p> <p>Consulta (4%) La entidad habilita herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en los espacios y procesos de rendición de cuentas. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de</p>	<p>Lineamientos Nacionales Manual único de Rendición de Cuentas del DAFP y DNP.</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política CONPES 3654 de 2010</p>

	<p>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> <p>Realimentación (4%) 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 los espacios y procesos de rendición de cuentas, los temas propuestos y priorizados por la ciudadanía en la consulta.</p> <p>Discusión (4%) La entidad realiza jornadas de rendición de cuentas. Durante dicha jornadas 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> <p>Resultados (4%) La entidad pública los resultados de las jornadas de rendición de cuentas, incluyendo la participación por diversos medios realizada durante el ejercicio, así como el informe respectivo. La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes de los procesos de rendición de cuentas los resultados de dichas jornadas.</p> <p>La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropriación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
--	---	--

Actividad. Abrir espacios de innovación abierta.
Puntaje: 25%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Promoción del uso de datos abiertos (8%)	Los conjuntos de datos que publica la entidad cobran valor en la medida en que sean utilizados por terceros. Para promocionar que dichos conjuntos sean utilizados la entidad habilita espacios tanto físicos como electrónicos para presentar los datos que posee e invitar a los posibles interesados a que hagan uso de éstos. Dichos mecanismos pueden ser ferias y eventos de desarrolladores, así como foros virtuales, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.	<p>Lineamientos en la Arquitectura GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p>

		<p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Normatividad/Política Artículo 230 de la Ley 1450 de 2011</p> <p>Gobierno como Plataforma Centro de innovación de Gobierno en línea.</p>
<p>Consulta para la solución de problemas (17%)</p>	<p>Convocatoria (5%) Con base en la estrategia de participación, la entidad debe publicar los temas a los cuales quiere buscar solución a través de espacios de innovación abierta.</p> <p>La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta para la solución de problemas, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha consulta (recursos involucrados, estímulos, derechos de autor, tipo de vinculación, entre otras) y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. 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> <p>Espacios para la propuesta de soluciones (6%) La entidad habilita espacios tanto presenciales como electrónicos para adelantar los procesos de solución de problemas. Dichos mecanismos pueden ser centrales de desarrollo, eventos de creativos y desarrolladores, foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales, plataformas especializadas o cualquier otro.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Gobierno como Plataforma Centro de innovación de Gobierno en línea.</p>

Resultados (6%)

La entidad publica los resultados obtenidos del proceso.

La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes los resultados de los procesos de innovación abierta adelantados.

La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.