

	<b>RESOLUCIONES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.11
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Ultima Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

112.06.43.00.0645.11

**RESOLUCIÓN No. 0645 DE 2011**

***"Por la cual se define el procedimiento y se designa el funcionario responsable de actualizar el sitio web de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P"***

**EL GERENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ATRIBUCIONES ESTATUTARIAS, Y**

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto 1151 de 2008, define los principios y lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.

Que la Estrategia de Gobierno en Línea en el orden territorial, propende por un Estado más eficiente, centrado en el ciudadano, transparente y participativo.

Que en desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea, las entidades públicas deben observar los lineamientos establecidos en el Manual de Gobierno en Línea.

Que conforme a lo dispuesto en el Manual de Gobierno en Línea, cada entidad territorial y ente descentralizado del municipio debe adoptar un Plan de Acción para garantizar el desarrollo de la Estrategia.

Que conforme a lo dispuesto en el Manual de Gobierno en Línea, los sitios web de las entidades territoriales son un canal para la provisión de información, servicios y trámites.

Que el Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, formuló el Modelo de Abordaje para las Fases de Interacción y Transacción de la Estrategia de Gobierno en Línea en el nivel territorial.

Que para avanzar en las fases de interacción y transacción, las entidades territoriales deben mantener actualizados sus sitios web, conforme a los lineamientos definidos en el Manual de Gobierno en Línea y en esta resolución.



CERTIFICADO: CO09/2793  
WWW.sgs.com/certifiedclients



CERTIFICADO: CO09/2792



*B*

	<b>RESOLUCIONES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.11
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Ultima Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

112.07.43.00.0645.11

Hoja 2 de 3



CERTIFICADO: CO09/2793  
WWW.sgs.com/certificados

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Funcionarios Responsables. La actualización del sitio web de la entidad, estará a cargo del profesional de Sistemas y el profesional de Prensa y Comunicaciones.



CERTIFICADO: CO09/2792

**ARTICULO SEGUNDO:** Actualización del sitio web. El responsable de la actualización deberá:



- a) Formular un plan de trabajo y someterlo a consideración y aprobación del Comité de Gobierno en Línea de la Entidad.
- b) Liderar, ejecutar y hacerle seguimiento al plan de trabajo de actualización del sitio web.
- c) Presentar un informe trimestral al Gerente o al Jefe inmediato sobre el desempeño de su labor.
- d) Observar de manera rigurosa, los lineamientos establecidos en el Manual de Gobierno en Línea o en cualquier instructivo que defina el Comité de Gobierno en Línea de la Entidad.
- e) Coordinar con las diversas dependencias de la Entidad, la creación, revisión y publicación de los contenidos que se publican en el sitio web.
- f) Promover la publicación de contenidos de otras entidades públicas y de organizaciones privados y que generen valor para el usuario del sitio web de la Entidad.
- g) Emitir las recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios de información de la Entidad.

**ARTÍCULO TERCERO:** Procedimiento de creación de contenidos. Los siguientes son los lineamientos y plazos específicos, que deberá observar la dependencia o los funcionarios responsables de la actualización del sitio web:

- a) Observar la Política Editorial definida en el Manual de Gobierno en Línea.
- b) Actualizar la información del sitio web de la Entidad, conforme a las recomendaciones para la revisión de la vigencia de la información definidas en el Manual de Gobierno en Línea.

	<b>RESOLUCIONES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.11
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Ultima Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

112.07.43.00.0645.11

Hoja 3 de 3



c) Observar los indicadores de desempeño, establecidos para la Fase de Información de la Estrategia e introducir los correctivos que sean procedentes.

CERTIFICADO: CO09/2793  
WWW.sgs.com/certifiedclients

d) Definir y cumplir los roles de editor, revisor y publicador de la información.



e) Publicar periódicamente la información relativa al desarrollo del Modelo de Abordaje para las Fases de Interacción y Transacción de la Estrategia de Gobierno en Línea en el nivel territorial.

CERTIFICADO: CO09/2792

f) Observar las normas sobre gestión documental que defina el Archivo General de la Nación.



**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Yopal, a los cuatro (4) días del mes de Noviembre de 2011.

  
**FERNANDO ENRIQUE FONSECA RODRÍGUEZ**  
 Gerente.

Revisó: Juan Francisco Amaya Vargas  
Director Administrativo y Financiero

VoBo: Mariel Niño Vargas  
Asesora Jurídica

Elaboró: César Augusto Barrera Riveros  
Profesional Oficina de Sistemas



**MATRIZ DE POLITICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACION DE LOS CONTENIDOS DEL SITIO WEB EAAAY.GOV.CO**

Crterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
<b>Información básica en el Portal del Estado Colombiano</b>	La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> , debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica de la entidad disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La información en el PEC está actualizada.</li> <li>- El vínculo de la entidad es válido</li> <li>- La información coincide con la que aparece en el sitio Web de la entidad (Teléfono, dirección, Representante legal de la entidad, correo electrónico institucional)</li> <li>- Toda la información registrada en el PEC referente a los canales de atención al ciudadano e información general coincidan con lo registrado en el sitio web.</li> <li>- Los enlaces deben ser válidos y deben direccionar al sitio indicado</li> <li>1. Que el formulario de quejas y reclamos este direccionado correctamente al que se encuentra en el sitio web de la entidad. Debe dar clic desde <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a>, en el link que aparece de la entidad para identificar si funciona.</li> <li>2. Que los datos registrados en la sección de información general estén completos, esto se debe comparar con los registrado en el sitio web de la entidad (incluye buscar el nombre del Alcalde registrado en el canal "Nuestra Alcaldía", opción "¿Quiénes somos?" o en "¿Cómo estamos organizados?"</li> <li>3. Que el link al sitio web de la entidad este funcionando. Debe Clicuear desde <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a>, el link que aparece de la entidad para identificar si funciona.</li> </ul> <p>Si alguno de estos tres criterios no se cumple no asigna el puntaje</p>	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIOS GERENCIA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Misión y visión</b>	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los dos elementos están publicados en cualquier parte del sitio Web. Si solo aparece uno de ellos, el criterio no se cumple</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	CONTROL INTERNO Y PLANEACION	DE ACUERDO A AJUSTES DEL MANUAL DE FUNCIONES
<b>Objetivos y funciones</b>	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los dos elementos están publicadas en cualquier parte del sitio Web. Si solo aparece uno de ellos, el criterio no se cumple</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	CONTROL INTERNO Y PLANEACION	DE ACUERDO A AJUSTES DEL MANUAL DE FUNCIONES
<b>Organigrama</b>	Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El organigrama está publicado gráficamente (No es válido que aparezca un listado de dependencias)</li> <li>- La información del organigrama se puede leer de manera fácil (Es válido que se pueda aumentar de tamaño)</li> <li>- El organigrama está actualizado</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	CONTROL INTERNO Y PLANEACION	DE ACUERDO A ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Localización física</b>	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparece la dirección exacta y la ciudad de la sede principal</li> <li>- Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos la dirección exacta y la ciudad.</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVA	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LA JUNTA DIRECTIVA
<b>Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)</b>	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparecen los números telefónicos y el fax</li> <li>- Si el fax es a través de un PBX se debe indicar de área</li> <li>- Todos los datos deben tener los indicativos de país y de área</li> <li>- Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos los números telefónicos y el fax, incluyendo el indicativo de país y de área.</li> <li>- Se recomienda usar un estándar para los indicativos EJ: (57+1)</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVA	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

<b>Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad</b>	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.  Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con contactenos@nombredelaentidad.gov.co	El criterio se cumple si:  - El enlace es válido - Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos el correo de contacto o enlace al - No es válido una cuenta de correo que no sea institucional como hotmail, yahoo, gmail, etc	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVA	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Horarios y días de atención al público</b>	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.	El criterio se cumple si:  - Para que se cumpla el criterio es indispensable que estén los dos (horarios y días de atención)  - Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos los horarios y días de atención de cada una.	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LA JUNTA DIRECTIVA
<b>Directorio de funcionarios principales</b>	Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico institucional del despacho y/o del funcionario. Si la entidad tiene como política usar un único punto de acceso del ciudadano, se debe aclarar que éste es el mecanismo de comunicación.	El criterio se cumple si:  - Están los 4 elementos	OFICINA DE SISTEMAS	RECURSOS HUMANOS	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Directorio de entidades</b>	Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.	El criterio se cumple si:  - Están todas las entidades del sector/rama/organismo/departamento/municipio. Por lo menos una entidad de la clasificación definida en entidades descentralizadas.  - Los enlaces son válidos DEBE TENER ENLACE  NO APLICA PARA ACCION COMUNAL Y FUNDACIONES	OFICINA DE SISTEMAS	CONTROL INTERNO	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Directorio de agremiaciones y asociaciones</b>	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas. Pueden ser Juntas de Acción de Comunal, Asociaciones, Veedurías, Consejos Territoriales de Planeación, Juventud	El criterio se cumple si:  - Los enlaces son válidos. En caso de no tener sitio Web se debe especificar al menos un dato de contacto. SON VALIDOS HOTMAIL, GMAIL, ETC	NA	NA	NA
<b>Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos</b>	Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.	El criterio se cumple si:	OFICINA DE SISTEMAS	ARCHIVO Y PROCESOS	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LA JUNTA DIRECTIVA
<b>Decretos</b>	Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.	- La normatividad está organizada o se puede buscar por los 3 criterios	OFICINA DE SISTEMAS	ARCHIVO Y PROCESOS	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LA JUNTA DIRECTIVA
<b>Resoluciones,</b>		-Debe ser descargable	OFICINA DE SISTEMAS	ARCHIVO Y PROCESOS	
<b>Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general</b>		- Mínimo debe tener un documento por cada tipo acto administrativo (leyes, acuerdos y ordenanzas)  NO es válido que sólo exista una lista de documentos y no se puedan consultar en línea.	OFICINA DE SISTEMAS	ARCHIVO Y PROCESOS	
<b>Presupuesto aprobado en ejercicio</b>	Las entidades deben publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente.  Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación.	El criterio se cumple si:  - Se publica el detalle del presupuesto aprobado  - Se publica el detalle del presupuesto ejecutado (Puede ir en una sola tabla con el anterior)  - El presupuesto aprobado y las ejecuciones deben corresponder a gastos e ingresos DEBE ESTAR 2011	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIA DE PRESUPUESTO	TRIMESTRAL
<b>Información histórica de presupuestos</b>	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.	El criterio se cumple si:  - Se publica el detalle del presupuesto aprobado  - Se publica el detalle del presupuesto ejecutado con corte a Diciembre de cada año (Puede ir en una sola tabla con el anterior)  - El presupuesto aprobado y las ejecuciones deben corresponder a gastos e ingresos	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIA DE PRESUPUESTO	ANUAL



Políticas, planes o líneas estratégicas		<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las entidades territoriales deben publicar el documento de plan de desarrollo</li> </ul> <p>Nota: Para las alcaldías y gobernaciones se exige el Plan de Desarrollo, para las otras entidades se exige el plan estratégico o plan de acción. No se cumple el criterio con la publicación del plan de mejoramiento, ni el Plan de Ordenamiento Territorial (POT).</p>	OFICINA DE SISTEMAS	PLANEACION	CUANDO SE REQUIERA.
Programas y proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia. 2011	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se publica el plan de acción del periodo respectivo o el Plan Operativo Anual de Inversión POAI. Las empresas industriales y comerciales del Estado y las de economía mixta que por temas de mercado tengan restricciones, deberán publicar un resumen de la información.</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	PLANEACION	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO AL OBJETO ESTABLECIDO POR LA PROF. DE PLANEACIÓN
Contacto con dependencia responsable	Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se publica el correo electrónico institucional de contacto para cada programa o proyecto, el correo electrónico a la dependencia responsable o el correo del canal de atención.</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	PLANEACION	DE ACUERDO A LA DEPENDENCIA RESPONSABLE.
Listado de trámites y servicios	<p>En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, puede estar enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC). En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre un enlace al punto exacto para gestionarlo en línea.</p> <p>En las entidades del orden territorial se debe diferenciar los trámites del Orden Nacional (Expedición cédula, expedición pasaporte, expedición licencia de conducción, etc) que operan en las gobernaciones y alcaldías o entes descentralizados de los trámites misionales de cada entidad.</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparece en la Web de la entidad el listado de todos los trámites y servicios que se publican en el SUIT</li> <li>- Todos los enlaces están bien direccionados</li> <li>- Ningún enlace está roto</li> <li>- Aparece el enlace al sitio donde se puede ejecutar los trámites y servicios en línea</li> <li>- El enlace es válido en éste último caso</li> </ul> <p>CON UN LINK QUE NO SE EJECUTE NO CUMPLE</p>	OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA	DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO POR LA DEPENDENCIA DE COMERCIAL.
Información sobre la contratación	<p>Enlace en la página inicial de la entidad, mediante el logotipo oficial, a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p> <p>Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Este caso no aplica para las Alcaldías y Gobernaciones.</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El enlace está en la página de inicio</li> <li>- El enlace está direccionado específicamente al buscador de la información de la entidad</li> <li>- El enlace es válido</li> <li>- El logotipo es el oficial, es decir el que aparece en <a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a></li> </ul> <p>Para el caso de las entidades que no están obligadas a publicar en el PUC, se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publican la información de sus contratos en su sitio Web siguiendo su manual de contratación.</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	JURIDICA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS PROCESOS VIGENTES.
Entes de control que vigilan a la entidad	Se debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se publica el listado de entes o instancias de control</li> <li>- Se publica el tipo de control que ejerce cada entidad o instancia</li> <li>- Se publican los datos de contacto de cada ente de control o el enlace válido a la sección de denuncias</li> </ul> <p>MÍNIMO DEBE ESTAR LA CONTRALORIA, PROCURADURIA Y PERSONERIA</p>	OFICINA DE SISTEMAS	CONTROL INTERNO	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del periodo en vigencia y el histórico del periodo inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría (dos veces al año), al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique una vez al año) y los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos (una vez al año).	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se publican los 3 informes</li> <li>- Se publican las dos vigencias (semestrales, de acuerdo con la periodicidad en que debe hacerse los reportes)</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	PLANEACION	ANUAL
Metas e indicadores de gestión	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se publican los indicadores dentro del avance del plan de acción o del plan estratégico o del plan de desarrollo o del POAI, o de manera independiente de dichos reportes.</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS	PLANEACION	DE ACUERDO A LA PROF. DE PLANEACION



<b>Plan de mejoramiento</b>	Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento para la vigencia 2008	El criterio se cumple si - Los informes están actualizados en el periodo de medición respectivo (vigencia 2008) Es válido que se publique el resumen del informe o la matriz detallada. Igualmente, es válido que se publique únicamente el informe del periodo en cuestión (No es necesario que se mantengan los históricos, aunque es recomendable).	OFICINA DE SISTEMAS	CONTROL INTERNO	CUANDO SE REQUIERA,
<b>Información para niños</b>	Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.	El criterio se cumple si - La información tiene dos de los siguientes elementos: movimiento, parte gráfica, sonido. - El lenguaje debe responder a la población objetivo definida por la entidad. - La información tiene que ver con lo que hace la entidad. EN PAGINA DE INICIO GENERALMENTE SE ENCUENTRA	OFICINA DE SISTEMAS	PRENSA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Preguntas y respuestas frecuentes</b>	Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.	El criterio se cumple si - Las preguntas están en la sección especificada - Las preguntas y respuestas frecuentes están relacionadas con lo que hace la entidad	OFICINA DE SISTEMAS	PQR	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA DEPENDENCIA DE COMERCIAL
<b>Boletines y publicaciones</b>	Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.	El criterio se cumple si - Los boletines son descargables o se pueden leer sobre la Web directamente. - Los boletines de noticias son válidos y no necesariamente todas las entidades deben tener boletines CON QUE SE DESCARGUE YA CUMPLE	NIDIA ALVAREZ	PRENSA	DIARIAMENTE O SEMANAL
<b>Noticias</b>	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.	El criterio se cumple si - Las noticias están en la página de inicio o existe un enlace desde la página de inicio - Las noticias están actualizadas (noticias con más de un mes se consideran desactualizadas) estas noticias deben ser actualizadas a un tiempo no mayor a 30 días.	NIDIA ALVAREZ	PRENSA	DIARIAMENTE O SEMANAL
<b>Calendario de actividades</b>	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano	El criterio se cumple si - El calendario está en la página de inicio o el enlace está desde la página de inicio - El calendario tiene información sobre actividades del mes en curso o de meses posteriores - El enlace lleva al calendario del PEC y éste tiene información de la entidad sobre actividades del mes en curso o de meses posteriores No es válido que tenga actividades en los meses anteriores al mes de medición	MAYRA YURANI SALDAÑA JAIMES	PRENSA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A PRENSA
<b>Glosario</b>	Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.	El criterio se cumple si - El glosario contiene términos específicos del quehacer de la entidad. No es válido un listado de términos generales o transversales a todas las entidades (plan, programas, trámites, etc.). Tampoco es válido un listado de abreviaturas y su significado	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIOS DE LAS DEPENDENCIAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Política de privacidad y condiciones de uso</b>	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.	El criterio se cumple si - Cuenta con las políticas - El enlace está en el pie de la página de inicio - El enlace es válido	ING CESAR BARRERA RIVEROS	OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Política editorial y de actualización</b>	La entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente manual al respecto.	El criterio se cumple si - Cuenta con un documento, resolución, circular, directiva, etc. Sin embargo, para el seguimiento, se deberá verificar el cumplimiento de las políticas.	ING CESAR BARRERA RIVEROS	OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Oferta de empleos</b>	La entidad debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el periodo de oferta de la vacante y los datos de contacto.	El criterio se cumple si - Se publica la información con los 4 elementos mencionados. Para los cargos que se suplen a través de la CNSC, los datos de contacto hacen referencia al enlace de esta entidad.	ING CESAR AUGUSTO BARRERA RIVEROS	LINK SENA Y CNSC	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Identidad visual</b>	Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (identidad visual de la entidad).	El criterio se cumple si - identidad visual de la entidad está en la parte - identidad visual de la entidad está siempre disponible en cualquier nivel de navegación - identidad visual de la entidad está siempre estático Cumple si esta el nombre de la alcaldía y logo del municipio o escudo del municipio o escudo de Colombia	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Enlace al Portal del Estado Colombiano</b>	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> , el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.	El criterio se cumple si - El enlace es válido - En enlace está en la página de inicio - El enlace tiene el logo oficial que aparece en <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a>	OFICINA DE SISTEMAS	PROF. SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS



<b>Fecha de la última actualización</b>	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fecha aparece en la página de inicio</li> <li>- la fecha es coherente (En ocasiones la fecha de actualización de un contenido es posterior a la que aparece en la actualización)</li> </ul> <p>Es recomendable que la fecha se actualice de manera automática.</p> <p>Si la fecha de actualización no es del último mes no se cumple el criterio</p>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	DIARIA
<b>Número de visitas</b>	En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El contador está en la página de inicio</li> <li>- El contador funciona</li> </ul> <p>Es recomendable indicar la fecha desde la cual se está haciendo el conteo</p>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	DIARIA
<b>División de los contenidos</b>	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo incoherente.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La información está estructurada en secciones.</li> <li>- La información de cada sección se describe en porciones pequeñas.</li> <li>-Que no haya secciones repetidas y que cada una de las secciones lleve a páginas diferentes y que la información esté en la sección donde debe estar.</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Uso de colores</b>	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como único elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color. LAS LETRAS DEBEN HACER CONTRASTE CON EL FONDO	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El contraste de letras y fondo permite identificar el texto</li> <li>- El color no se usa como único medio diferenciador</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Uso de marcos</b>	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaran a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al usar el validador de Tawdis (versión 2.0) no aparece dicho error www.tawdis.net versión 2.0</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Manejo de vínculos</b>	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como "Haga click aquí" o "Ver más". Adicionalmente, la entidad debe garantizar que no existan enlaces rotos.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En los vínculos no se usan las siguientes expresiones: ver, ver más, descargar, ver archivo, ver PDF, haga click aquí, descargar documento o similares.</li> <li>- En los vínculos no se usan abreviaturas o palabras propias del navegador.</li> <li>- En secciones como la normatividad, el enlace está sobre el título de la norma o la descripción de la misma (se evalúa igual para secciones como contratación).</li> <li>- No existen enlaces rotos.</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Mapa del sitio</b>	Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo. Al mapa se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El enlace al mapa del sitio está en la página de inicio</li> <li>- Se puede acceder al mapa del sitio desde cualquier página del sitio</li> <li>- Desde el mapa del sitio se puede acceder a todas las secciones y subsecciones</li> <li>- Los enlaces desde el mapa del sitio son válidos verificar por lo menos cinco (5)</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Acceso a la página de inicio</b>	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se puede volver al inicio desde cualquier página del sitio</li> </ul> <p>ES VALIDO QUE SE PUEDA ACCEDER DESDE EL ESCUDO, O QUE SE TENGA EL ICONO DE LA CASA</p>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Acceso al menú principal</b>	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se puede acceder directamente a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Ruta de navegación</b>	Se debe incluir la ruta de navegación (miga de pan) en la parte superior del contenido. El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La ruta de navegación está en la parte superior</li> <li>- La ruta de navegación es válida</li> <li>- La ruta de navegación funciona, es decir que se puede navegar a través de ésta</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS



<b>Nombre de dominio</b>	Aquellas entidades que por su naturaleza jurídica sean empresas industriales y comerciales del Estado o de Economía Mixta que tengan un dominio .com.co, org.co deberán habilitar el dominio .gov.co para facilitar el acceso al ciudadano (Esto no aplica para alcaldías y gobernaciones).	El criterio se cumple si: - La entidad usa alguno de los tipos de dominio mencionados	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Marcación y/o etiquetado</b>	Los elementos insertos en todas las páginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa, salvo en los casos descritos en el criterio 1.1.1 de los WCAG 2.0 www.tawdis.net versión 2.0	El criterio se cumple si: - Al hacer la prueba con la herramienta, en cada una de las páginas, no se encuentra ningún error excepto 1,1,1 de los WCAG 2.0 - El contenido de la etiqueta coincide con la información que se pretende mostrar - Todas las fotos tienen pie de página o etiqueta - Todos los videos tienen pie de página o una	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PRENSA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A INFORMACION SUMINISTRADA
<b>Parpadeo</b>	Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos, o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que ésta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento no sea parte de una actividad esencial.	El criterio se cumple si: - Los elementos que se muevan, parpadeen o se desplacen se pueden detener a excepción de los casos mencionados en las observaciones del criterio. SI NO HAY PARPADO O SE PUEDE DETENER VA	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Uso de navegadores</b>	El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer y Firefox.	El criterio se cumple si: - Se puede acceder a los contenidos y funcionalidades en los dos navegadores.	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Parpadeo</b>	Los elementos que se muevan, parpadeen o se desplacen se pueden detener a excepción de los casos mencionados en las observaciones del criterio	Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos, o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que ésta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento no sea parte de una actividad esencial.	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Fase Interacción</b>					
<b>Servicios de información al ciudadano</b>	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contactenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una etiqueta que explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.	El criterio cumple si: - Existe enlace a la sección en la página inicial - parte superior. - El nombre de la sección indica claramente que es un espacio de atención al ciudadano. - Incluye la información indicada como mínimo en los casos que ésta aplique. - Tiene una etiqueta que explique los servicios que se encontrarán en la sección.	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIOS COMERCIAL Y OFICINA DE SISTEMAS.	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA DEPENDENCIA DE COMERCIAL Y SISTEMAS
<b>Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos</b>	En la sección de "Servicios de Información al Ciudadano" se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.  Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.	Este criterio se cumple si: - Existe un botón o enlace que dirija al "Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos". - La solicitud o petición se realiza a través de un formulario que permite identificar la clase de solicitud. - Existe una ayuda en donde se indican las características, requisitos y plazos de respuesta de cada solicitud. Se debe probar si el formulario funciona (que se pueda enviar una solicitud) pues en ocasiones existe la funcionalidad pero al momento de enviar una	OFICINA DE SISTEMAS	PQR	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE PQR
<b>Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.</b>	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	El criterio cumple si: - Existe y funciona un mecanismo en línea que le permita al usuario tener la trazabilidad de la solicitud o VERIFICAR EN SU CORREO PERSONAL SI LLEGO EL NUMERO DE RADICADO	ING CESAR AUGUSTO BARRERA RIVEROS	PQR	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE PQR
<b>Mecanismo de búsqueda</b>	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal).	El criterio cumple si: - Existe y funciona un mecanismo de búsqueda de información en el sitio Web, visible al usuario.	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS</b>	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.	El criterio cumple si: - Existe un mecanismo de suscripción a servicios de información (noticias, boletines eventos etc.) a través del correo electrónico o RSS.	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA	CUANDO SE REQUIERA
<b>Encuestas de opinión</b>	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.	El criterio cumple si: - Existe un mecanismo de consulta a través de encuestas disponible en el sitio Web - Se disponen los resultados de la encuesta activa. - Las encuestas hacen referencia a la finalidad de la entidad y es de interés para los particulares.	OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE PQR



<b>Información en audio y/o video</b>	<p>Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción.</p> <p>Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dispone de archivos de audio o video con la información más relevante de la entidad.</li> <li>- La reproducción se realiza en el sitio Web y es de calidad.</li> <li>- Se tienen controles de reproducción.</li> <li>- Los videos tienen una descripción de su contenido, los temas que se relacionan y su fecha de elaboración.</li> </ul>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>PRENSA</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS</p>
<b>Servicios de atención en línea</b>	<p>Las entidades deben habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ofrece el chat para efectos de atención o soporte.</li> <li>- Existen condiciones para su uso y estas son visibles para los usuarios.</li> <li>- Funciona correctamente en los horarios definidos por la entidad.</li> </ul>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>PQR</p>	<p>MENSUAL</p>
<b>Mecanismos de participación</b>	<p>Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por la entidad. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por la entidad.</p> <p>De ser posible la entidad debe implementar espacios adicionales como redes sociales o usar las herramientas disponibles en el Portal del Estado Colombiano como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las indicaciones anteriormente mencionadas.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe al menos un mecanismo de participación (foros, listas de correo, blogs, redes sociales)</li> </ul>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS Y COMERCIAL</p>	<p>SEMANAL</p>
<b>Ayudas</b>	<p>Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe una ayuda, tutorial o simulador para cada trámite o servicio que se proporciona en línea, para las suscripciones, diligenciamiento de formularios y en general toda actividad en línea que suponga la interacción con el ciudadano.</li> <li>- Revisar si existen ayudas y/o tutoriales y/o guías para diligenciar un formulario que puede ser el peticiones quejas y reclamos</li> <li>- POR LO MENOS UNO</li> </ul>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>COMERCIAL</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS</p>
<b>Avisos de confirmación</b>	<p>Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe un mensaje electrónico (puede ser a través del mismo sitio Web) que le permita al usuario tener la certeza de la recepción de la solicitud.</li> <li>- NOTA: Se envía una petición a través del formulario de PQR y se debe recibir un mensaje o correo electrónico donde se indique la recepción de la solicitud o el número radicado.</li> </ul>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS</p>
<b>Formularios para descarga o diligenciamiento en línea</b>	<p>En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales. Deben publicarse en un lugar visible y asociados al trámite o servicio respectivo.</p> <p>Los formularios que se diligencien en línea se deben acompañar de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p> <p>Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje estándar para el intercambio de información.</p> <p>Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio o entidad que los expide sin modificación en los ítems de información solicitados.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se disponen, para descarga o diligenciamiento en línea, de todos los formularios de todos los trámites y servicios que los requieran.</li> <li>- Los formularios están relacionados con los trámites y servicios.</li> <li>- Los formularios que se diligencian en línea tienen un demo para su diligenciamiento o ayudas para su diligenciamiento.</li> <li>- Los formularios que se diligencian en línea realizan una validación de errores al ser diligenciados.</li> <li>- Los formularios construidos luego de la expedición del Manual 2010 se elaboran utilizando el lenguaje estándar para el intercambio de información</li> <li>- Revisar en la sección de trámites y servicios si en algún paso esta el diligenciamiento de un formulario, debe tener la opción de desagargar el mismo.</li> <li>- Nota: Para verificar este criterio se debe tomar en cuenta el listado de trámites y servicios publicados en el sitio web y verificar si estos piden algún formulario, leyendo la descripción de dicho trámite. Si se exige formulario, debe estar descargable en la página.</li> </ul>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>COMERCIAL</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA DEPENDENCIA DE COMERCIAL</p>



<b>Consulta a bases de datos</b>	Las entidades deben habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las bases de datos existentes en la entidad que posean información relevante para el ciudadano tienen habilitada la consulta.</li> </ul> <p>Observación: Debe tenerse en cuenta mecanismos de autenticación, y que se garantice el derecho a la privacidad (habeas data).</p> <p>Entre otros para las alcaldías se debe poder consultar el carnet del SISBEN, impuesto predial es válido que se pueda consultar otra base de datos.</p>	OFICINA DE SISTEMAS	COMERCIAL	DIARIO
<b>Certificaciones y constancias en línea</b>	Las certificaciones y constancias que la entidad expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIT, deberán gestionarse totalmente en línea para el ciudadano o el empresario según corresponda.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe al menos una certificación o constancia (para usuarios internos o externos) que se pueda gestionar (solicitud, recepción o descarga) en línea.</li> </ul> <p>Observación: Se sugiere a la entidad analizar la complejidad y el impacto de la certificación, para concluir si se requiere firma digital, estampado de tiempo, entre otras características. Para el caso de los funcionarios, es válido la gestión de la certificación o constancia a través de la Intranet.</p>	OFICINA DE SISTEMAS	COMERCIAL Y PLANEACION	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Fase transacción</b>					
<b>Acceso vía móvil,</b>	<p>El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad.</p> <p>SIMULADOR PÁG TAGTAG.COM</p>	<p>Este criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de un dispositivo móvil se tiene acceso a los contenidos del sitio Web priorizados por la entidad.</li> </ul> <p>Observación: si la entidad establece un trámite o servicio a través de dispositivos móviles, debe tener en cuenta la caracterización de sus usuarios.</p> <p>Este criterio se cumple si</p>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Cobertura geográfica</b>	Las entidades deben contar con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea. De ser viable se recomienda enlazar esta información con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.	- Los resultados de las acciones estratégicas y de la oferta institucional se identifican y visualizan a través del sitio Web mediante un mecanismo gráfico. También es viable, el enlace a la Información Estratégica de la entidad en el SIG- OT (cuando aplique).	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Otros idiomas</b>	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca de la Entidad" y "Políticas, planes, programas y proyectos institucionales".	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los contenidos relacionados con los criterios de la sección de "Acerca de la Entidad" se encuentran, como mínimo, en inglés.</li> <li>- Los contenidos relacionados con los criterios de la sección "Políticas, planes y programas y proyectos institucionales" cuentan con una versión resumida, como mínimo, en idioma inglés.</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Monitoreo del desempeño y uso</b>	Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad cuenta con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.</li> <li>- La entidad presenta los resultados arrojados por el seguimiento.</li> </ul>	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Contratación en línea</b>	Las entidades deberán vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad está vinculada al proceso de capacitación.</li> <li>- Una vez se habiliten las modalidades de contratación, las entidades gestionan sus procesos a través del sistema de acuerdo con el decreto de habilitación.</li> </ul> <p>Aplica para entidades cobijadas por ley 80.</p>	OFICINA DE SISTEMAS	FUNCIONARIOS JURIDICA Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA DE ACUERDO A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA
<b>Uso de sistemas transversales</b>	La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad utiliza como mínimo SIIF, SIGOB y CHIP (Según corresponda).</li> </ul>	OFICINA DE SISTEMAS		CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>TRÁMITES EN LÍNEA</b>	CANTIDAD DE ETAPAS DE LOS TRAMITES QUE SE PUEDEN HACER EN LÍNEA		OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA	CUANDO SE REQUIERA
	CANTIDAD DE ETAPAS DE LOS TRAMITES QUE SE HACEN EN LÍNEA				
	ESTE NUMERO NO PUEDE SER MAYOR AL ANTERIOR MAXIMO IGUAL				



<p><b>TRÁMITES EN LÍNEA</b></p>	<p>Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos trámites prioritizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los trámites en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.</p>	<p>El criterio se evaluará de la siguiente manera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se tomarán los trámites prioritizados</li> <li>- Se toma como universo la cantidad de etapas que pueden hacerse por medios electrónicos.</li> <li>- Se contabilizan las etapas que se hacen por medios electrónicos</li> <li>- Se calcula el porcentaje de etapas que se hacen por medios electrónicos sobre el universo establecido.</li> <li>- El porcentaje se multiplica por el puntaje máximo establecido para este criterio.</li> <li>- El resultado se aproximará al valor entero más cercano.</li> </ul> <p>Observaciones: Una vez la entidad termine de automatizar sus trámites prioritizados, deberá definir un nuevo plan de automatización. Las etapas que serán tenidas en cuenta serán aquellas que se encuentren consignadas en el SUIT.</p>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>EMPRESA</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS</p>
<p><b>SERVICIOS EN LÍNEA</b></p>	<p>CANTIDAD DE ETAPAS DE LOS SERVICIOS QUE SE PUEDEN HACER EN LÍNEA ES DECIR POR MEDIOS ELECTRONICOS</p> <p>CANTIDAD DE ETAPAS DE LOS SERVICIOS QUE SE HACEN EN LÍNEA</p> <p>ESTE NUMERO NO PUEDE SER MAYOR AL ANTERIOR MAXIMO IGUAL</p> <p>Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos servicios prioritizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los servicios en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.</p>	<p>El criterio se evaluará de la siguiente manera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se tomarán los servicios prioritizados</li> <li>- Se toma como universo la cantidad de etapas que pueden hacerse por medios electrónicos.</li> <li>- Se contabilizan las etapas que se hacen por medios electrónicos</li> <li>- Se calcula el porcentaje de etapas que se hacen por medios electrónicos sobre el universo establecido.</li> <li>- El porcentaje se multiplica por el puntaje máximo establecido para este criterio.</li> <li>- El resultado se aproximará al valor entero más cercano.</li> </ul> <p>Observaciones: Una vez la entidad termine de automatizar sus servicios prioritizados, deberá definir un nuevo plan de automatización. Las etapas que serán tenidas en cuenta serán aquellas que se encuentren consignadas en el SUIT.</p>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>EMPRESA</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS</p>
<p><b>Consulta del estado de un trámite y/o servicio</b></p>	<p>Se debe habilitar en la sección de Servicios de Información al ciudadano, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la sección de Servicios de Información al ciudadano existe la opción de consulta del estado de los trámites y servicios en línea.</li> <li>- El mecanismo de consulta funciona correctamente.</li> </ul>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>EMPRESA</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA DEPENDENCIA DE COMERCIAL</p>
<p><b>Plazos de respuesta</b></p>	<p>Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad pública en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al gestionar un trámite o servicio en línea, se informan los plazos para obtener la respuesta mediante cualquiera de los siguientes mecanismos, entre otros: aviso durante la gestión, correo electrónico, mensaje al móvil, al iniciar el proceso.</li> <li>- Los plazos de respuesta deben coincidir con los establecidos en el SUIT.</li> </ul>	<p>OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>EMPRESA</p>	<p>DE ACUERDO A LA DEPENDENCIA DE COMERCIAL</p>
<p><b>Estampado de tiempo</b></p>	<p>Se debe garantizar cuando sea requerido el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo definidas por la entidad y la conservación de las transacciones electrónicas.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fecha y hora es estampada en el producto del trámite o servicio en aquellos prioritizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica.</li> </ul>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>DIARIA</p>
<p><b>Pagos electrónicos</b></p>	<p>Se deben habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.</p>	<p>La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia.</p> <p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los pagos de los trámites y servicios prioritizados se encuentran sistematizados.</li> </ul>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>DIARIA</p>
<p><b>Firma electrónica</b></p>	<p>Se debe habilitar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se utiliza la firma digital en los trámites o servicios prioritizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica.</li> </ul> <p>La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia</p>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS</p>
<p><b>Firma digital</b></p>	<p>Se debe habilitar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos lo requieran en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se utiliza la firma electrónica en los trámites o servicios prioritizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica.</li> </ul> <p>La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia</p>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS</p>

<b>Medición de la satisfacción de los usuarios</b>	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad. Se recomienda a la entidad mantener los registros históricos de las mediciones adelantadas y publicar los resultados obtenidos.	El criterio se cumple si - Existe una herramienta para medir el grado de satisfacción de los usuarios una vez se ha realizado el trámite o servicio en línea. - Existe el resultado de la última medición.  El criterio se cumple si	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	DE ACUERDO AL COMITÉ DE GEL
<b>Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea</b>	Las entidades deben contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.	- Existe un mecanismo electrónico para generar estadísticas de uso de los trámites y servicios en línea. - Existe el resultado del monitoreo.	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB, OFICINA DE SISTEMAS Y COMERCIAL	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	DIARIO
<b>Política de seguridad</b>	Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	El criterio se cumple si  - Existe un documento que describa las políticas de seguridad definidas por la entidad.	OFICINA DE SISTEMAS	OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Cadena de trámites optimizada</b>	Las entidades deben liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites, a partir de las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en Línea. Las acciones relacionadas con este criterio deben reportarse al Departamento Administrativo de la Función Pública, quien realizará seguimiento a la implementación a través de los Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites y del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRAT.	El criterio se cumple si - Está adelantando un proceso de optimización de al menos una cadena de trámites.	OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA	CUANDO SE REQUIERA
<b>Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información</b>	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.  Para las entidades que no lideran ni participan en cadenas de trámites: Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos un flujo de información priorizado, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.	El criterio se cumple si  - Se verifica el funcionamiento correcto del servicio de intercambio de información en cuanto a la competencia de la entidad (ofrecimiento o consumo).	OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA	CUANDO SE REQUIERA
<b>Uso del lenguaje estándar para intercambio de información</b>	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.	El criterio se cumple si  - En cada servicio de intercambio de información, formulario, sistema de información y base de datos que se cree luego de  2010/02/01 se usa el lenguaje estándar de intercambio de información. Para validar el uso del lenguaje se tomará una muestra de datos de cada desarrollo y se contrastará con las definiciones y conceptos de éste.	OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional</b>	Las entidades deben contar con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica.	El criterio se cumple si - Para cada trámite en línea, servicio en línea, flujo de información, proceso de participación / democracia se cuenta con un sistema de información o la intranet institucional que soporta su funcionamiento.	OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS
<b>Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano</b>	Las entidades del orden nacional con presencia en Bogotá y/o en las ciudades donde existen enlaces de la Red, deben conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.	El criterio se cumple si - La entidad es usuaria de la RAVEC y ha suscrito el convenio interadministrativo para su uso.	OFICINA DE SISTEMAS	SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA
<b>Implementación de múltiples canales</b>	Las entidades deben caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta) . Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales; como mínimo uno adicional a Internet.	El criterio se cumple si - Se cuenta con una definición de canales de acuerdo con la caracterización de los clientes.  - Cada trámite y servicio en línea cuenta con un canal adicional a Internet para la realización de al menos una de sus etapas (solicitud, ejecución, entrega de resultados o seguimiento).	OFICINA DE SISTEMAS	SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Seguimiento al uso de múltiples canales</b>	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la atención según cada canal.	El criterio se cumple si - Se realizan evaluaciones de tiempo de respuesta de los diferentes canales que se utilizan en los trámites y servicios en línea. - Se publican los resultados de las evaluaciones mencionadas.	OFICINA DE SISTEMAS	SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Personalización</b>	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. En el caso que atienda a población vulnerable debe darle prioridad a la misma.	El criterio se cumple si  - Existe un mecanismo de personalización (de interfaz, de trato o de contenidos).	OFICINA DE SISTEMAS	COMERCIAL	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LA OFICINA DE SISTEMAS

<b>Accesibilidad web</b>	Los sitios web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <a href="http://tawdis.net">http://tawdis.net</a>	El criterio se cumple si			
	Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".	- No se encuentran errores identificados como "Problemas" al utilizar <a href="http://tawdis.net">http://tawdis.net</a> en la versión beta para los WCAG 2.0. Se debe validar la página inicial y al menos una página interna.	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	PROVEEDOR DE LA PAGINA WEB Y OFICINA DE SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
	Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.	Observación: El criterio se puede dar por cumplido si los problemas no corregidos tienen una justificación soportada por los WCAG 2.0.			
<b>Incentivos y/o estímulos</b>	Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma.	El criterio se cumple si			
	Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios. Las áreas responsables de un trámite o servicio en línea deberán trabajar de forma articulada con el objeto de enviar un mensaje unificado al público en general.	- Existen elementos o estrategias de comunicación orientadas al fomento del uso de trámites, servicios o procesos de participación / democracia en línea. - Existen soportes de la comunicación interna y externa realizada sobre los estándares de atención por los diferentes canales.	OFICINA DE SISTEMAS	COMERCIAL	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Ventanillas únicas virtuales</b>	La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.	El criterio se cumple si  - La entidad participa en al menos una ventanilla única o conforma su propia ventanilla. Observación: el criterio no aplica cuando los trámites no pueden ser agrupados por temáticas.	OFICINA DE SISTEMAS	ARCHIVO Y PROCESOS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Formación en Gobierno En Línea</b>	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.	El criterio se cumple si  - El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene temáticas de gobierno en línea.	OFICINA DE SISTEMAS	COMITÉ GOBIERNO EN LÍNEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea</b>	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, cadenas de trámites, sistema electrónico para la contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.	El criterio se cumple si  - El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene al menos una temática de las relacionadas en el criterio.	OFICINA DE SISTEMAS	COMITÉ GOBIERNO EN LÍNEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Convocatoria para la participación por medios electrónicos</b>	La convocatoria para procesos de participación debe realizarse teniendo en cuenta lo siguiente:  - Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad.  - Debe convocarse a la población de interés.  - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar en el Portal del Estado Colombiano y en su portal, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.	El criterio se cumple si  - Se adelantó una convocatoria por el director o quien haga sus veces.  - La convocatoria se realizó a la población de interés.  - Se publicaron los objetivos de los espacios, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta y las decisiones que se buscan tomar.	OFICINA DE SISTEMAS	SISTEMAS Y PRENSA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Participación en línea</b>	Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos.	El criterio se cumple si  - Existe el espacio virtual donde se pueda realizar la participación.	OFICINA DE SISTEMAS	EMPRESA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Proyectos de normatividad</b>	Las entidades deben publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo.  Esto aplica para aquellas normas que estén relacionadas con la información, trámites y servicios, dirigidos a ciudadanos, usuarios, o clientes de cada entidad.	El criterio se cumple si  - Existe una sección donde se publican los proyectos de normatividad y se disponen mecanismos (correo electrónico, foro o formulario) para comentar los documentos.	NA	NA	NA



Redes sociales	Las entidades deben habilitar espacios para la participación haciendo uso de redes sociales o utilizando las herramientas de participación con las que cuenta el Portal del Estado Colombiano.	El criterio se cumple si  - Se utilizan las redes sociales para la participación o las herramientas de participación del Portal del Estado Colombiano.	PRENSA	PRENSA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
Resultados de la participación por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de la participación de la ciudadanía para la construcción de políticas, planes o programas, al igual que los comentarios sobre los proyectos de normatividad. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.	El criterio se cumple si  - Se publican los resultados, por medios electrónicos, de la participación una vez ha terminado el ejercicio.	OFICINA DE SISTEMAS	COMITÉ GOBIERNO EN LINEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial	Cada sector/ramas u organismo debe incorporar la Estrategia de Gobierno en línea dentro de sus objetivos de planeación. Para ello debe incluirse el Gobierno en línea en los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice (Plan Estratégico, SISTEDA, Planes de Acción o SIGOB).	El criterio se cumple si  - En los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice la entidad, se encuentra la Estrategia de Gobierno en línea como uno de los temas planteados.  - En los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice el sector, se encuentra la Estrategia de Gobierno en línea como uno de los temas planteados.  - Los líderes de sector cuentan con un esquema de coordinación y seguimiento para el cumplimiento del Gobierno en línea del sector.	OFICINA DE SISTEMAS	COMITÉ GOBIERNO EN LINEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Las entidades deben implementar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados. Dichos incentivos deben incorporar como mínimo:  - Acciones de sensibilización a través de diversos medios (no únicamente virtuales).  - Acciones de capacitación a través de diversos medios (no únicamente virtuales).  - Campañas masivas de comunicación dirigidas a la promoción de los espacios virtuales habilitados.	El criterio se cumple si  - Existen incentivos (sensibilización, capacitación, campañas de comunicación) para el uso de los espacios de participación por parte de los grupos de interés.	OFICINA DE SISTEMAS Y OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	COMITÉ GOBIERNO EN LINEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
Convocatoria para la Democracia en línea	La convocatoria debe tener en cuenta lo siguiente:  - Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad.  - Debe convocarse como mínimo a los siguientes sectores: miembros de la comunidad, representantes de agrupaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad.	El criterio se cumple si  - Se adelantó una convocatoria por el director o quien haga sus veces.  - La convocatoria se realizó a la población de interés  - Se publicaron los objetivos de los espacios, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta y las decisiones que se buscan tomar.	OFICINA DE SISTEMAS	COMITÉ GOBIERNO EN LINEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
Discusión y consulta en línea	- La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.  Las entidades deben habilitar mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa en la construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones.  Estos espacios deben cumplir con las siguientes condiciones:  - Los ciudadanos deben tener la posibilidad de registrarse e identificarse plenamente a través de cualquier mecanismo de autenticación electrónica o firmas digitales.  - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar y las decisiones que se busca tomar.  Al inicio de cada año o semestre, la entidad debe definir y publicar los temas que someterá a consulta, discusión y votación a través de medios electrónicos.	El criterio se cumple si  - Existe el mecanismo donde los grupos de interés pueden participar, previo a un registro que permita la identificación.  - Están publicados los objetivos de los espacios, las condiciones para participar y las decisiones que se buscan tomar.	OFICINA DE SISTEMAS Y OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	COMITÉ GOBIERNO EN LINEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS



<b>Propuestas en línea</b>	Las entidades deben habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con la las políticas, planes o programas de la entidad pública. Así mismo se deben proveer mecanismos para hacer seguimiento a las propuestas realizadas.	El criterio se cumple si  - Existe el espacio virtual donde los grupos de interés pueden realizar su aporte.	OFICINA DE SISTEMAS	COMITÉ GOBIERNO EN LÍNEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Seguimiento en línea a la democracia electrónica</b>	Las entidades deben habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones.  - Estos espacios pueden ser:  - Sistemas de información que permitan la generación de estadísticas actualizadas sobre el avance, cobertura y cumplimiento de las metas estratégicas de la entidad.  Eventos virtuales de rendición de cuentas.  - Conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos, quienes podrán ejercer control social y político en el marco de la constitución y la ley.	El criterio se cumple si  - Existe al menos uno de los siguiente espacios: Sistemas de información, eventos virtuales de rendición de cuentas, conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos.	OFICINA DE PRENSA	COMITÉ GOBIERNO EN LÍNEA	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
<b>Resultados de la democracia por medios electrónicos</b>	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.	El criterio se cumple si  - Se publican los resultados, por medios electrónicos, del ejercicio de democracia una vez ha terminado.	OFICINA DE SISTEMAS	SISTEMAS	CUANDO SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS