

GUÍA 3.0 SITIOS WEB DISTRITO CAPITAL

Resolución 378 de 2008
Versión 3.0 / 2013



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANA

TABLA DE CONTENIDO

I. POLÍTICA.....	4
1. INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE Y APLICABILIDAD	5
II. ASPECTOS TÉCNICOS.....	6
1. PLANEACIÓN	6
2. DOMINIO Y ALOJAMIENTO	8
3. PLATAFORMA Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	8
4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - DISPONIBILIDAD	9
5. ESCALABILIDAD	10
6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	10
III. CONTENIDO DE LOS SITIOS WEB	11
1. POLÍTICA DE EDITORIAL	11
2. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTENIDOS	11
3. ESTÁNDARES DEL SITIO WEB	11
4. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN BÁSICA Y OBLIGATORIA	12
5. INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	12
6. DATOS DE CONTACTO	12
7. NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:.....	13
8. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	13
9. PLANEACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL	13
10. RECURSO HUMANO.....	14
IV. CONTENIDO SERVICIO AL CIUDADANO.....	15
1. LINEAMIENTOS DE ESTRUCTURA DISTRITAL UNIFICADA PARA TRAMITES Y SERVICIOS 152. GUÍA DE INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS -FORMULARIOS PARA DESCARGA	15
3. SUPERCARDE VIRTUAL VENTANILLA ÚNICA DISTRITAL.....	15

4. SISTEMA PETICIONES (Quejas, reclamos, sugerencias, información y denuncias)	16
5. ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
6. CONTRATACIÓN	16
V. DATOS ABIERTOS.....	17
1. METODOLOGÍA PARA LA APERTURA DE DATOS.....	18
2. ELABORACIÓN DEL INVENTARIO	20
3. PUBLICACIÓN DEL INVENTARIO DE INFORMACIÓN	20
4. PRIORIZACIÓN Y PLAN DE APERTURA DE DATOS	20
5. DOCUMENTACIÓN DE LOS DATOS	20
6. ESTRUCTURACIÓN DE LOS DATOS	20
VI. PRESENTACION DISEÑO GRÁFICO Y COMUNICACIONES 21	
1. USABILIDAD	21
2. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN	21
3. ACCESIBILIDAD	22
3.1 Estándar de referencia y consideraciones.....	22
3.2 Declaración de accesibilidad y certificación	23
3.3 Capacitación para el mantenimiento de la accesibilidad.....	23
3.4 Accesibilidad en terminales – usuario	23
4. DISEÑO	24
4.1 Barra Institucional.....	24
4.2 Plantilla de Referencia	24
5. MAPA DEL SITIO.....	26
VII. MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	28
1. USABILIDAD 28	
1.1 Arquitectura de Información.....	28
1.2 Diseño de Interfaz de Usuario, Interacción y Búsqueda y Contenido	29
2. ACCESIBILIDAD DE SITIOS WEB.....	29
3. ESTÁNDARES	29
4. INFORMACIÓN MÍNIMA A PUBLICAR.....	30
5. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN	30
6. DATOS ABIERTOS.....	30
VIII. ANEXOS.....	31

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las prioridades establecidas en el Plan de Desarrollo de la Bogotá Humana, se genera un compromiso con las tecnologías de la información y las comunicaciones como eje transversal en todas las decisiones de la administración. Por tal motivo se definió un capítulo especial para las TIC.

En su Artículo 44 – “TIC para un Gobierno Digital, Ciudad Inteligente y Sociedad del Conocimiento y del Emprendimiento”, se busca fortalecer el acceso universal, el uso y la apropiación social de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) así como su aplicación estratégica coordinada en las Entidades Distritales para reducir la brecha digital e incrementar la eficacia de la gestión pública, disponer de información pertinente, veraz, oportuna y accesible en los procesos de toma de decisiones, prestación de servicios a la ciudadanía, rendición de cuentas y control social, contribuyendo a la consolidación de la ciudad incluyente e inteligente y al desarrollo económico, social y cultural de la población”.

Teniendo en cuenta la Resolución 378 de 2008 emitida por la Comisión Distrital de Sistemas mediante la cual las Entidades y organismos Distritales deben adoptar y aplicar lo establecido en el documento denominado “Guía para el diseño y desarrollo de sitios web de las Entidades del Distrito Capital”, Sin embargo, con el fin de armonizar los alcances y metas definidos en el Plan de Desarrollo 2012-2016 - BOGOTÁ HUMANA, se hace necesario su actualización.

El cambio obedece a que el citado Plan de Desarrollo, aprobado mediante el Acuerdo 489 de 2012, establece en su Artículo 44. TIC para Gobierno Digital, Ciudad Inteligente y sociedad del conocimiento y del emprendimiento”, el proyecto de “Promover la utilización del software libre en el Distrito Capital.”, en concordancia con lo establecido en Resolución 305 de 2008, artículos 64 al 69, política para “promocionar el uso del software libre en las Entidades del Distrito capital”, y de igual manera, se hace necesario reglamentar al interior de la Administración Distrital lo dispuesto en el Decreto Nacional 2693 de 2012, emitido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Bajo el liderazgo de la Oficina de Alta Consejería Distrital de TIC como Secretaría Técnica de la CDS y adelantando un trabajo articulado con la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, la Subdirección de Informática y Sistemas y la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, formularon esta nueva guía de sitios

web, considerando el marco legal vigente, que define el contenido mínimo de las páginas web, los aspectos de diseño gráfico; armonizado con la imagen corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad, los estándares de diseño y comunicaciones, las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas, así como aspectos relevantes en el marco del gobierno el línea respecto a la estructura Distrital unificada para la prestación de tramites y servicios y de mecanismos para la participación ciudadana por medios electrónicos.

En este sentido, con el propósito de establecer de manera más clara los lineamientos básicos para la implementación de los sitios web de las Entidades Distritales, se establece esta nueva versión de Guía para el Desarrollo de Sitios web 3.0 del Distrito Capital, que tiene como propósito optimizar los esfuerzos que vienen desarrollando las Entidades del orden Distrital para mejorar su presencia en la Internet, transformando sus sitios en puntos de mayor relevancia para los usuarios, proveyendo contenido informativo y comunicacional de mayor calidad que promueve la participación, ajustado a los estándares del orden nacional y a las necesidades de la población.

La Guía para el Desarrollo de Sitios web 3.0 del Distrito Capital, actualiza su versión anterior, y se constituye en un instructivo Distrital que muestra los lineamientos para el desarrollo de sitios web dirigidos a apoyar eficazmente a los equipos y a las personas del entorno Distrital que tienen a cargo la planificación, construcción y modificación de los sitios web del Gobierno del Distrito Capital.

La Guía incorpora nuevos elementos que se derivan del crecimiento y desarrollo de las aplicaciones web y de sus estándares, con los cuales se busca la optimización de sitios web de las instituciones públicas y la satisfacción de sus usuarios. Así como también se ha propuesto permitir que cada una de las Entidades puedan tener dentro de su portal web espacios para el desarrollo de la creatividad y la caracterización que les propia a cada una de ellas.

El fin perseguido por la Oficina de la Alta Consejería Distrital de TIC es fortalecer los proyectos e iniciativas que conlleven a que las Entidades Distritales presten servicios ágiles, cercanos y sencillos para los ciudadanos. Impulsando de esta manera las políticas y la gestión de proyectos que lleven al desarrollo y optimización del punto de encuentro en la web entre el Gobierno Distrital y las personas, empresas, e instituciones.

2. ALCANCE Y APLICABILIDAD

El objetivo de esta guía es fortalecer el acceso universal, uso y apropiación social de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como su aplicación estratégica y coordinada en las Entidades Distritales para reducir la brecha digital e incrementar la eficacia de la gestión pública, disponer de información pertinente, veraz, oportuna y accesible, en los procesos de toma de decisiones, prestación de servicios a la ciudadanía, rendición de cuentas y control social, contribuyendo a la consolidación de la ciudad incluyente e inteligente y al desarrollo económico, social y cultural de su población.

Esta guía se aplica a los sitios web de las Entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital que tengan presencia en Internet en concordancia con los criterios o lineamientos internacionales, nacionales y Distritales en materia de contenidos mínimos, estándares de diseño, aspectos de usabilidad y accesibilidad y recomendaciones técnicas, teniendo en cuenta el componente **Información en Línea y Elementos Transversales** del Decreto 2693 de 2012 y del manual 3.0 de Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, tal como lo establece la Resolución Distrital 378 de 2008.

1. PLANEACIÓN

Es tarea de los responsables de los sitios web del Distrito Capital garantizar a los usuarios acceso fácil y seguro a la información para canalizar las iniciativas y propuestas ciudadanas, considerando que los datos e información publicada en estos medios virtuales de las Entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, así como los sistemas de información que los soporten, poseen valor patrimonial y jurídico, se someten a las reglas que defina el Distrito para su acceso, uso y consulta, confidencialidad, integridad, disponibilidad y, constituyen un cuerpo único y armónico de acuerdo con los principios de Gobierno Electrónico.

En esa perspectiva, los sitios web del D. C. se deben articular – para brindar información, servicios y participación a la ciudadanía lo mismo que para atender trámites, realizar transacciones, impulsar las transformaciones en las interacciones entre la ciudadanía y la Administración Distrital e impulsar las prácticas participativas y democráticas a través de la llamada e-democracia. En consecuencia, la estructura y organización de los sitios web Distritales deben guardar estrecha correspondencia con los intereses y necesidades de los ciudadanos, facilitar el conocimiento de las políticas y acciones públicas, y promover la participación y los derechos ciudadanos.

De otra parte, resulta importante en la planeación de la solución web que se pretenda implementar, que inicialmente se dimensione su alcance, es decir, si será una página web o un Portal web. Dado que el término página web designa una serie de archivos en HTML sobre un tema en particular con el uso de un gestor de contenido básico, para consulta y con poca interacción; mientras que el concepto de Portal define un conjunto de servicios (buscadores, foros, documentos, aplicaciones, transacciones e intercambios electrónicos, etc.), gestor de contenido avanzado, que contribuyen a atender solicitudes, trámites, consultas y requerimientos de diversos sectores o grupos de población.

En consecuencia y teniendo en cuenta la política del software libre, las Entidades deben implementar sus portales sobre las plataformas o gestores de contenido JOOMLA, WORDPRESS, DRUPAL o TYPO3 en su versión más reciente al momento de implantarla para establecer en qué categoría se incluye actualmente el sitio web de una determinada Entidad y trazar un plan de acción orientado a reconvertirlo en un sitio web dinámico, es preciso evaluar aspectos como:

1. Sistemas de información de los que dispone la Entidad: bases de datos, archivos documentales, etc.
2. Canales dedicados de acceso a Internet y capacidad en servidores.
3. Personal dedicado a planear, diseñar y desarrollar el sitio web.

4. Respaldo y compromiso del equipo directivo.
5. Existencia de una Intranet.
6. Servicios y trámites al ciudadano susceptibles de ser brindados a través de Internet.

Adicionalmente, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Creación de archivos históricos y respaldos de la información.
- Considerar la Política editorial establecida en el capítulo de contenido, así como la definición de responsabilidades y roles.
- Aplicación de Políticas de seguridad, políticas de privacidad, respeto a propiedad intelectual y derechos de autor.
- Información de contacto.

En materia de Personal, se deben establecer equipos responsables de los sitios web Distritales que debe atender con versatilidad y compromiso funciones como:

- Generación de contenidos, piezas comunicacionales, diseño gráfico, a partir de la información que suministran las Entidades Distritales, y que requieren los ciudadanos en armonía con los objetivos misionales del área de comunicaciones de la Entidad.
- Aseguramiento para la adecuada operación, publicación y actualización de contenidos.
- Administración funcional de la relación con el ciudadano que asegure presentación de información, su interacción en materia de trámites y servicios, así como de la participación ciudadana.
- Soporte técnico del sitio en su plataforma tecnológica, gestor de contenidos, programas, base de datos y otros sistemas de información requeridos.

Son indispensables la gestión colaborativa y la coordinación entre las áreas o instancias que generan información, las que la procesan y estructuran conforme la comunicación web y las que la publican; para evitar traumatismos derivados de los ritmos imprevistos o de la ocurrencia súbita de hechos que afectan la información.

Así mismo, en materia presupuestal, se debe tener en cuenta que:

- Los costos en términos de inversión en comunicaciones, equipamiento técnico e infraestructura, honorarios, etc. tienen diferentes formas de evaluación y de retorno: fijos, variables, entre otros.
- Los beneficios revierten, por lo general, en forma de intangibles: oportunidad, identidad, prestigio e imagen institucional, reducción de plazos y tiempos; y eficiencia en el servicio al ciudadano.

Al contratar externamente bienes y servicios es indispensable:

- Asegurar el cumplimiento de la norma NTC5854 como lo establece la presente Guía.
- Asegurar los lineamientos de usabilidad como lo establece la presente Guía
- Evaluar la capacidad, trayectoria y confiabilidad de los oferentes.
- Considerar la seriedad y confidencialidad pues se trabaja con material altamente sensible como es la información pública.
- Requerimientos técnicos mínimos de hardware y de software.
- Servicios de Datacenter, modalidad del hosting (dedicado o compartido) y administración del servicio: servicio ftp, gestor de bases de datos, entre otros.
- Cableado eléctrico y soporte eléctrico.
- Características ambientales y equipos de precisión ambiental.
- Conectividad del centro de cómputo y cableado estructurado.
- Capacidad de almacenamiento.
- Disponibilidad del servicio mínimo de 99.7.
- Servicios de respaldo.
- Servicios de seguridad física y lógica y detección y extinción de incendios.
- Definición y suscripción de acuerdos de niveles de servicios

Tales servicios debe tener disponibilidad (en casos de misión crítica, proporcionar servicios 24 horas al día, 7 días en la semana), calidad, facilidad de implantación y diseño consistente, así como asegurar la atención de volúmenes crecientes de transacciones, tiempos de respuesta garantizados y niveles de servicio verificables.

2. DOMINIO Y ALOJAMIENTO

La plataforma tecnológica sobre la que opera todo sitio web es Internet que está constituida como plataforma universal a través de motores de búsqueda para localizar información y acceder a los sitios web vinculados a la red global mediante una dirección de dominio en términos memorizables y fáciles de encontrar.

El nombre del dominio es nuestra identificación en la web, representa nuestra Entidad y el nombre del dominio superior es .co. En el caso de los sitios web de las Entidades Distritales la extensión del dominio es .gov.co o edu.co según sea el caso y la información de los sitios web se alojará en los servidores de la Entidad, o se podrán tercerizar a manera de hosting con empresas proveedoras de dichos servicios. También es necesario considerar la solución que pueda suministrar la Alta Consejería Distrital de TIC, en el marco de proyecto Cloud computing.

De acuerdo a las necesidades institucionales y organizacionales de las Entidades del Distrito el planear la construcción del sitio web es una tarea donde se hace necesario revisar el registro del dominio público (www.entidaddistrital.gov.co), el funcionamiento de los servicios de acceso (ISP) habilitados y direcciones IP validadas en la red institucional; así como:

1. Los plazos de vencimiento, claves de acceso y quién las administra.
2. La capacidad y características de los servidores, proxy, enrutador u otros dispositivos de direccionamiento.
3. Los mecanismos de protección de la conexión contra accesos no permitidos (Firewall)
4. Los programas institucionales de seguridad y antivirus.
5. Diseño de la interfaz

Todo funcionario responsable de la administración del sitio web Distrital mantendrá contacto con los proveedores de dominio, incluyendo los detalles de la Entidad Distrital para:

- Controlar el uso correcto de las direcciones y cuentas del dominio y de hosting (alojamiento).
- Facilitar la ampliación o migración a otros servidores y gestionar los cambios de dominio (eliminación, transferencia interinstitucional, apertura de páginas y sub-sitios derivados del dominio principal, etc.).
- Asegurar que el dominio tenga al menos un servidor secundario de seguridad y que los DNS estén bien configurados.
- Que la información de Parent, NS, SOA, CO, Mail y www no presente errores o estos no afecten la correcta operación del dominio y su resolución.

Se debe eliminar todos aquellos portales desactualizados o huérfanos que existan hoy en el Distrito, estructurar procedimiento para dar de baja a paginas web o portales que no tengan relevancia a la fecha.

3. PLATAFORMA Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

El advenimiento acelerado de la tecnología a nivel mundial, exige el mejoramiento de la calidad y oportunidad a partir de nuevas herramientas en los sistemas de información. Las comunicaciones, la interacción y en especial su calidad, confiabilidad y el tiempo real de suministro, son factores categóricamente sostenibles.

El plan de desarrollo “Bogotá Humana”, presenta como prioridad encaminar proyectos de software libre con el propósito garantizar la disminución de presupuestos en la puesta en marcha de las páginas web de cada una de las Entidades del Distrito, a través de herramientas CMS “Content Management System”. Estas herramientas ofrecen el beneficio de licenciamiento libre, lo cual permite garantizar el acceso a un entorno social sin condiciones, ni exclusión, ni segregación, lo que garantiza el acceso a una comunidad amplia a nivel local y mundial.

Entre las herramientas que en software libre están Joomla, Drupal, WordPress Y TYPO3 que son pioneros en generación y gestión eficiente de contenidos, secciones, categorías de los sitios web facilitando eficientemente la navegabilidad para el usuario y logra ser escalable en la implementación de nuevas funcionalidades ofreciendo la posibilidad de instalar, desinstalar, agregar servicios, administrar componentes y módulos buscando personalizar los sitios web de acuerdo a la misión de la organización. Así mismo, en materia de manejador de base de datos se recomienda el uso de MySQL y PostgreSQL.

Ser Open Source, se convierte en insumo y material de trabajo para articular transversalmente programas de educación, capacitación, publicación servicios, toda vez que facilita la administración de las páginas web de las diferentes Entidades Distritales

En consecuencia, el acercamiento inmediato de comunidades y grupos de trabajo a través de las páginas web, surten como la prolongación de una herramienta eficiente y libre que podrá ser actualizada y ajustada a la medida de las necesidades, con la posibilidad de crear fácilmente páginas con un diseño y aspecto estético, acompañado de la administración de usuarios generando roles y procesos para la actualización y publicación de contenidos.

4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - DISPONIBILIDAD

Con el fin de medir y evaluar la calidad de los servicios asociados a los diferentes componentes de infraestructura de tecnología de la Entidad y con relación a los sitios web, su plataforma o infraestructura de sistema operativo, base de datos así como su conectividad, se recomienda la implementación de un Sistema de Gestión de Niveles de Servicios (GNS) que cumpla con las mejores prácticas definidas por ITIL. Para ello se debe observar lo definido por la Comisión Distrital de Sistemas en su Resolución 305 de 2008, en el anexo 6. denominado “Lineamientos para la administración de infraestructura de tecnología de conectividad” de las “Políticas de racionalización del gasto para la administración e implementación de bienes y recursos de infraestructura de tecnología de información y comunicaciones en el Distrito capital”. (Página web <http://www.cds.gov.co>, opción “Políticas TIC Distritales”, “Metodologías”, Anexo 6. **“LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE CONECTIVIDAD”, Capítulo 3.3 Gestión de Niveles de Servicio**).

Dicho lineamiento precisa que la contratación de los servicios relacionados con los diferentes componentes de la infraestructura de la Entidad, este basada en el establecimiento de un acuerdo de niveles de servicio o ANS, en el que se estipulen las condiciones en las que se deben prestar los servicios en función de una serie de parámetros objetivos medibles, establecidos de común acuerdo entre las partes que suscriben en acuerdo.

El acuerdo de niveles de servicio debe incluir también los procedimientos de medición y monitoreo de los diferentes índices establecidos, mediante el uso de herramientas especializadas que faciliten la generación de reportes de estado e informes estadísticos de tendencias, así como el esquema de compensación o penalización por incumplimiento y limitaciones de responsabilidad para ambas partes.

Para la formulación del Acuerdo de Niveles de Servicio o ANS, deben tenerse en cuenta una serie de factores clave para garantizar el éxito en la obtención de los resultados esperados. Estos factores se listan a continuación:

- Definir los objetivos del ANS por ejemplo, mejorar la disponibilidad, mejorar los tiempos de respuesta, reducir costos.
- Definir las metas que se quieren lograr dentro de los objetivos, por ejemplo, “los niveles mínimos de disponibilidad deberán ser del 99.6 %.”
- Los niveles de servicio son temporales, es necesario definir por cuánto tiempo se van a mantener los niveles de servicio.
- Identificar qué tipo de procesos al interior de la organización se requieren implementar para

- establecer el ANS, qué tipo de inversión en infraestructura y en personal es requerido para que el ANS sea viable.
- Los niveles de servicio deben ser alcanzables o cumplibles
- La regulación no debe ser excesiva, definir demasiados parámetros de medición puede no ser útil y generar desgaste en la administración del ANS.
- Los niveles de servicio deben ser relevantes y obedecer a prioridades, no tiene sentido medir parámetros cuya utilidad no se puede demostrar.
- Gestión de Niveles de Servicio o GNS. Se deberán definir los procedimientos y mecanismos de evaluación, las herramientas de medición y monitoreo, los procesos de seguimiento y penalizaciones por incumplimiento.

5. ESCALABILIDAD

La escalabilidad se define como la capacidad de acomodarse y responder rápida y fácilmente al crecimiento, es decir a las condiciones cambiantes de la ciudad, el entorno en que se desempeña la Entidad.

Para ello se requiere que la infraestructura pueda soportar la expansión de los servicios y de la información de forma oportuna y sin mermar la usabilidad ni la accesibilidad del sitio.

Las Entidades Distritales deben implementar sitios web con capacidad de ampliación y mejoramiento conforme los cambios de las condiciones o la aparición de nuevas demandas, pues, de lo contrario, se presenta deterioro de la información, baja calidad de los servicios, pérdida de oportunidades, recursos y disminución del tiempo al aire.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta que las Entidades poseen en la información un activo de gran importancia que debe ser salvaguardado en concordancia con lo definido por la Comisión Distrital de Sistemas mediante la Resolución 305 de 2008, en su “política de Seguridad de la Información” y lo establecido en el Decreto Nacional 2693 de 2012 y su “manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea”, las Entidades Distritales en el marco del Sistema Integrado de Gestión y sus subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, deben adelantar y considerar acciones que incluyan, entre otras tareas, el análisis de la infraestructura tecnológica, los riesgos sobre seguridad física y del entorno, seguridad informática, el crecimiento de la capacidad de la infraestructura, incluyendo un plan para la recuperación ante desastres, de igual manera, asegurar la protección de datos personales, el manejo de la reserva de la información de los ciudadanos, que garanticen el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos, ya que estos son elementos cruciales en la protección de la relación del Estado con sus usuarios.

Para mayores detalles observar los requerimientos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la información, definidos en la Resolución 305 de 2008 artículos 9 al 36, así como el “Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea”, componente de elementos transversales del Decreto Nacional 2693 de 2012.

III. CONTENIDO DE LOS SITIOS WEB

En esta sección se describen los lineamientos Distritales articulados con los descritos en el anexo 2 del manual de Gobierno en Línea 3.1 relacionados con los contenidos web de los portales, por otro lado los documentos correspondientes a procesadores de palabra, hojas de cálculo y presentaciones deben ser publicados en los portales bajo estándares abiertos como por ejemplo el formato ODT. Se podrán utilizar formatos propietarios únicamente si la característica técnica no es soportada por los formatos abiertos o si el mismo documento ya se encuentra publicado en un formato abierto.

1. POLÍTICA DE EDITORIAL

Las Entidades objeto de esta Guía de Estilos deben tener una política editorial clara y de actualización sobre los contenidos de sus sitios web incluyendo la periodicidad de actualización, la dependencia responsable, además debe complementarse con las indicaciones que señalen el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano que lidera el programa de reforma administrativa del gobierno nacional.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTENIDOS

- Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso.
- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos
- Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios.
- Deben mantener la privacidad.
- Deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.
- Cada contenido debe tener fecha y hora de su publicación.

3. ESTÁNDARES DEL SITIO WEB

Escudo de Colombia

El escudo de la República de Colombia deberá ubicarse en la parte superior derecha. Éste 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. Ésta se debe mantener de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación. Igualmente, ésta 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.

4. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN BÁSICA Y OBLIGATORIA

- 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

5. INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD

La información general de la Entidad y los canales de atención al ciudadano en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito, debe estar actualizada y debe estar publicada y agrupada en una sola sección.

- Misión y visión
- Objetivos y funciones
- Organigrama
- Observaciones
- Directorio de Entidades
- Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.

6. DATOS DE CONTACTO

La Entidad debe publicar en el pie de página los siguientes datos para establecer contacto. Este criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio. Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con `contactenos@nombredelaentidad.gov.co`

- Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la Entidad
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Horarios y días de atención al público
- Localización física
- Directorio de sedes o sucursales
- Directorio de contacto de funcionarios que ocupan los principales cargos planteados en el organigrama.
- Código Postal

Se debe publicar: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico 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.

7. **NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS**

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. De igual forma se deben publicar las políticas, manuales o lineamientos que produzca la Entidad. Este criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la relación de la norma con la temática desarrollada por el sitio web adicional).

- Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos
- Decretos
- Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general
- Políticas/ Lineamientos/Manuales

8. **INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE**

Este criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).

- Presupuesto aprobado en ejercicio
- Información histórica de presupuestos
- Estados financieros

9. **PLANEACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL.**

- Políticas, planes o líneas estratégicas
- Plan de acción, publicar el plan de acción en el cual se especifiquen los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Incorrupción). Se debe publicar su avance, mínimo cada 3 meses.
- Programas y proyectos en ejecución
- Entes de control que vigilan a la Entidad
- Informes de Gestión: Informe enviado al Consejo, Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Controlaría Nacional, Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos.
- Metas e indicadores de gestión
- Planes de Mejoramiento
- Reportes de control interno
- Informes de empalme
- Información para población vulnerable
- Programas sociales
- Defensa judicial : publicar trimestralmente un informe sobre las demandas contra la Entidad, incluyendo: Número de demandas. Estado en que se encuentra. Pretensión o cuantía de la demanda. Riesgo de pérdida.

10. RECURSO HUMANO.

- Manual de funciones
- Perfiles de los servidores públicos principales. La Entidad pública en su sitio web el perfil y hoja de vida de sus servidores públicos principales, según su organigrama. La Entidad debe actualizar esta información cada vez que ingresa un funcionario o cada vez que se desvincula.
- Asignaciones salariales: La Entidad pública en su sitio web la escala salarial correspondiente a las categorías de todos los servidores que trabajan en la Entidad, independientemente de su calidad de empleados, asesores, consultores o cualquier otra modalidad de contrato. Igualmente, se debe publicar la escala de viáticos y se actualiza cada vez que hay cambios en la escala salarial.
- Datos de contacto de toda la planta de personal, incluyendo contratistas. Los datos a publicar son: Nombre completo, profesión, cargo, correo electrónico, número de teléfono. Se actualiza cada vez que hay cambio de servidores públicos
- Evaluación del desempeño y/o Acuerdos de Gestión de resultados de la evaluación a funcionarios, así como el seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios principales. La publicación se hará de acuerdo con la periodicidad definida para este tipo de procesos al interior de la Entidad.
- Ofertas de empleo, listado de cargos que están en concurso, convocatoria para los de prestación de servicios, resultados de los procesos de oferta de empleos y actualizados cada vez que se terminan los procesos de selección, dentro de la semana respectiva.

IV. CONTENIDO SERVICIO AL CIUDADANO

1. LINEAMIENTOS DE ESTRUCTURA DISTRITAL UNIFICADA PARA TRAMITES Y SERVICIOS

El objetivo que se ha marcado el Distrito es brindar dentro de las páginas web en una sola categoría de las páginas Distritales, todo lo referente a un punto unificado del ciudadano/empresa donde se encuentren todos los link donde se presten servicios e información de trámites de la Entidad y de la estructura general del Distrito.

2. GUÍA DE INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS- FORMULARIOS PARA DESCARGA

La Guía de Trámites y Servicios es un aplicativo oficial dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para orientar a la ciudadanía acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de los trámites y la prestación de los servicios de Entidades Distritales y demás Entidades participantes en la Red CADE. Establecido a través de Circulares: 005 de 2008 y 034 de 2009.

Por tanto debe estar presente en todos los portales del Distrito y alimentada por cada una de las Entidades que registren servicios dentro del aplicativo, *Los formularios se deben acompañar de un demo, guía o ayuda de diligenciamiento.*

Para la ciudad de Bogotá las Entidades adoptarán la guía de trámites y servicios como módulo único donde actualizarán sus Trámites y Servicios, así mismo este módulo contará con una interconexión con el SUIT aplicativo del orden nacional.

Las Entidades en la sección de Trámites y Servicios deben tener un enlace con la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá.

3. SUPERCADDE VIRTUAL VENTANILLA ÚNICA DISTRITAL

Los SuperCade Presenciales son centros de servicios donde bajo un solo techo se pueden realizar más de 250 trámites y obtener servicios de Entidades públicas tanto del orden Distrital, nacional y privado. Estos SuperCade presenciales son los puntos de atención unificados al ciudadano. Por otro lado cada SuperCade tiene una estructura bien definida donde el ciudadano puede encontrar un modulo de información y módulos de atención de cada Entidad o sector.

Obedeciendo al principio de equivalencia funcional el SuperCade Virtual es el modelo que obedece a la estructura Distrital mencionada, espacio o sede virtual donde la ciudadanía interactúa con la administración para solicitar trámites y servicios, consultar información de los mismos a través de la Guía de Trámites y Servicios y acceso a ventanillas de atención o ventanillas únicas, por este motivo todas las iniciativas relacionadas con la oferta de tramites y servicios, formularios en línea, pago electrónico, estampado cronológico, demos de ayuda trámites en línea debe estar articulada e integrada con dicha plataforma, con la coordinación de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano según lo establece el artículo 5 de la resolución 378 de 2008.

4. SISTEMA PETICIONES (Quejas, reclamos, sugerencias, información y denuncias)

La Entidad pública semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.

5. ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Preguntas y respuestas frecuentes
- Glosario
- Noticias
- Información para niños
- Calendario de actividades
- Boletines y publicaciones
- Consulta del estado de los trámites en línea

6. CONTRATACIÓN

La Entidad pública el Plan de compras de la vigencia respectiva. Se debe publicar su ejecución, de acuerdo con la periodicidad de los reportes que establezca Colombia Compra Eficiente.

V. DATOS ABIERTOS

“El gobierno abierto es la doctrina política que sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia, esto debe ir unido a la creación de espacios permanentes de participación ciudadana y colaboración ciudadana. Un gobierno abierto asume el compromiso de garantizar que la administración y operación de todos los servicios públicos que el Estado brinda puedan ser supervisados por la comunidad, es decir, que estén abiertos al escrutinio de la ciudadanía. Dicho proceso, que incrementa la transparencia de la administración, debe acompañarse también por la generación de espacios de encuentro con la comunidad en los que los ciudadanos puedan participar en las decisiones de gobierno y colaborar con la administración en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos canalizando el potencial innovador de los ciudadanos, el mercado y las organizaciones civiles para el beneficio de toda la comunidad”.

El concepto de Gobierno Abierto se sustenta en tres pilares básicos: la Transparencia, la Colaboración y la Participación. Para delimitar el significado de cada uno de estos aspectos, de acuerdo a las definiciones que se encuentran en el Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto que el Presidente de EEUU, Barack Obama, promulgó el 21 de enero de 2009:

Transparencia: Un Gobierno transparente fomenta y promueve la rendición de cuentas de la Administración ante la ciudadanía y proporciona información sobre lo que está realizando y sobre sus planes de actuación. El Ayuntamiento (y cualquier otra Administración) debería permitir el acceso a esta información pública de manera sencilla y clara, permitiendo de esta manera que los ciudadanos puedan realizar un control de la acción de gobierno, así como crear valor económico o social a partir de los datos públicos ofrecidos libremente por la Administración.

Colaboración: Un Gobierno colaborativo implica y compromete a los ciudadanos y demás agentes en el propio trabajo de la Administración. La colaboración supone la cooperación no sólo con la ciudadanía, sino también con las empresas, las asociaciones y demás agentes, y permite el trabajo conjunto dentro de la propia Administración entre sus empleados y con otras Administraciones.

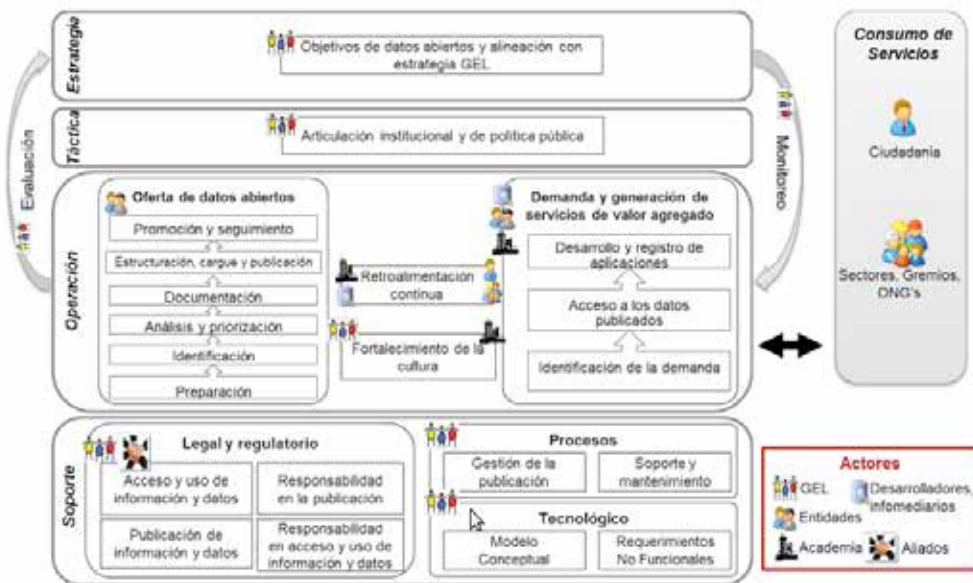
Participación: Un Gobierno participativo favorece el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas y anima a la Administración a beneficiarse del conocimiento y experiencia de los ciudadanos. Por tanto, impulsa acciones y orienta actuaciones que aumentan el protagonismo e implicación de los ciudadanos en asuntos públicos y compromete con mayor intensidad a las fuerzas políticas con sus conciudadanos.

La apertura de datos públicos (Open Data): que implica la publicación de información del sector público en formatos que permitan su reutilización por terceros para la generación de nuevo valor, lo que se conoce por RISIP (reutilización de la información del sector público). Los datos -que deben ser completos, primarios, oportunos, accesibles, procesables por máquinas y de uso libre, no discriminatorio y no restringido- constituyen el insumo para la innovación, además de incrementar la transparencia del gobierno y la rendición de cuentas de parte de la ciudadanía.

Este concepto de datos abiertos es totalmente consecuente con la Bogotá Humana el cual se puede identificar en el numeral 2 del artículo 44 del plan de desarrollo **Bogotá: las TIC, dinamizadoras del conocimiento y del emprendimiento.**

La estrategia de Gobierno en Línea en su componente de información establece metas de cumplimiento relacionadas con este frente y sobre las cuales las Entidades Distritales deben dar cumplimiento.

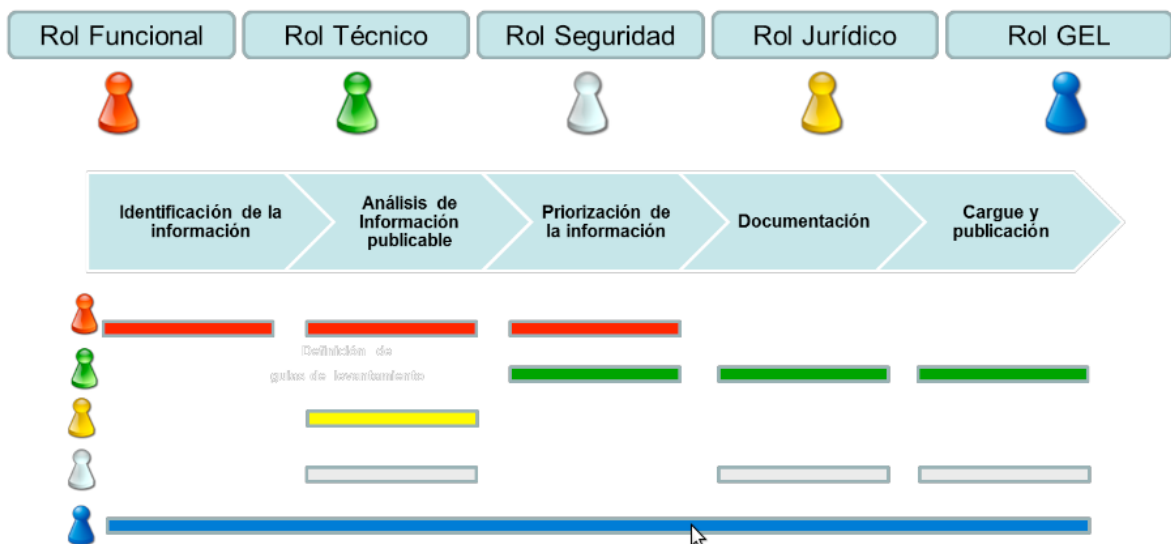
Modelo Nacional de Datos Abiertos



1. METODOLOGÍA PARA LA APERTURA DE DATOS

El MinTIC y el programa Gobierno en Línea elaboró la guía para la apertura de datos en Colombia, la cual debe ser tenida en cuenta por las Entidades Distritales al momento de implementar el proceso de apertura de datos y de esta manera facilitar el desarrollo de servicios de valor agregado por parte de terceros. Se ha estructurado en torno a una serie de etapas que permiten desarrollar un proceso progresivo y guiado hasta conseguir la publicación de datos en formato abierto.

Las Entidades Distritales deben tener en cuenta las etapas y el personal sugerido en dicha Guía para el proceso de apertura de datos y reportar el cronograma de implementación a la Comisión Distrital de Sistemas:



Rol funcional: La principal tarea es la de facilitar el acceso a la información de la Entidad y analizar los mejores usos de la misma, de manera que se convierta en un activo para la organización.

Actividades: Identificación de la información, análisis de información publicable, priorización de la información.

Perfil: Personal a cargo de procesos de negocio de la Entidad que tiene el conocimiento de los mismos y de la información que se produce.

Rol técnico: La principal tarea es la de facilitar y orientar el acceso a los sistemas y repositorios de información de la Entidad y liderar la publicación de los datos en formatos abiertos.

Actividades: Priorización de la información, documentación, estructuración, cargue y publicación.

Perfil: Personal técnico, preferiblemente ingenieros de sistemas con conocimientos en estándares abiertos, identificación de información, extracción y manejo de bases de datos. Conocimiento en los requerimientos para la publicación y manejo del portal web de la Entidad.

Rol seguridad: La principal tarea del rol de seguridad es la de garantizar un manejo adecuado de los riesgos y las políticas de seguridad de la Entidad para la protección de la información.

Actividades: Análisis de la información estructuración, cargue y publicación. publicable, documentación,

Perfil: Personal técnico, preferiblemente ingenieros de sistemas con conocimientos en aseguramiento de la calidad en la información e identificación de riesgos de seguridad.

Rol jurídico: El rol principal es el de servir como apoyo para analizar, asesorar, conceptuar y orientar sobre los datos que son susceptibles de poner a disposición de cualquier persona, sin que esto implique la vulneración de los derechos fundamentales de los individuos y el incumplimiento de la normatividad, en cuanto a respetar la reserva legal que tienen algunos datos.

Actividades: Análisis de los datos que se pueden publicar.

Perfil: Abogado o profesional con conocimientos en el marco jurídico de los procesos de la Entidad y en temas relacionados con la transparencia y el acceso a la información pública, y con conocimiento en la reserva legal y protección que tienen algunos datos e información, en virtud de la Ley.

Rol GEL: La principal actividad es la de actuar como un canal de comunicación entre la Comisión Distrital de Sistemas, para la toma de decisiones. Por otro lado, debe estar presente en la toma de las decisiones en cada uno de los procesos de la apertura de datos en lo concerniente a la Entidad. El rol también tiene la responsabilidad de coordinar acciones al interior de la Entidad. Es el dinamizador.

Actividades: Identificación de la información, análisis de información publicable, priorización de la información, documentación, estructuración, cargue y publicación.

Perfil: CIO o servidor público delegado por la Entidad con habilidades en coordinación y dinamización de equipos de trabajo.

2. ELABORACIÓN DEL INVENTARIO

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. Para esto debe hacer uso del instrumento proporcionado por el Ministerio de TIC para el efecto.

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.

3. PUBLICACIÓN DEL INVENTARIO DE INFORMACIÓN

La Entidad debe publicar el Inventario en su sitio web, en la sección denominada “Atención al ciudadano” como se observa en la definición de mapa de sitio en el numeral 5.1 .

4. PRIORIZACIÓN Y PLAN DE APERTURA DE DATOS

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.

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.

Adicionalmente debe tener en cuenta la dificultad que implica conformar los conjuntos de datos.

5. DOCUMENTACIÓN DE LOS DATOS

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.

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.

6. ESTRUCTURACIÓN DE LOS DATOS

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:

1. Elegir el formato para la publicación de los datos
2. Diligenciamiento del encabezado del archivo a cargar
3. Generación de archivo estructurado

7. PUBLICACIÓN DE LOS CONJUNTOS DE DATOS

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.

VI. PRESENTACION DISEÑO GRÁFICO Y COMUNICACIONES

Sin restringir la autonomía de las Entidades Distritales en cuanto a sus sitios web, se construye la presente guía mediante la utilización de los criterios de Accesibilidad según el documento de la norma ICONTEC NTC 5854, Usabilidad según el documento “Lineamientos y metodologías en usabilidad” de Gobierno en línea y presentación tomando como referencia el documento “Esquema web” y se establecen lineamientos generales de presentación y diseño en la presente Guía.

1. USABILIDAD

El concepto de Usabilidad define los requerimientos que debe llenar un sitio web para poder obtener márgenes de funcionalidad adecuados a los requerimientos de los usuarios. Es necesario al momento de realizar el concepto gráfico e institucional de los portales web del Distrito, tener en cuenta el documento denominado “Lineamientos y metodologías en_usabilidad” del programa gobierno en línea en términos generales esos criterios de usabilidad son:

- Rapidez: Tiempo entre el clic de ingreso y la aparición en la pantalla de la información solicitada.
- Look & feel: Presentación visual determinada por la correspondencia entre textos, imágenes, colores y demás elementos presentes en la página de inicio.
- Navegabilidad: Desplazamiento por los campos, grados y escalas en que se estructura la información.
- Interactividad: Recursos para la participación sincrónica y asincrónica de los usuarios.
- Vínculos: Enlaces y nexos con otros sitios de interés para el usuario: Alcaldía Mayor, otras Entidades Distritales y sectoriales.

2. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

Las necesidades concretas de la organización y lo que ésta espera conseguir a través del sitio web se ven plasmadas en los objetivos. Serán estos, en armonía con las necesidades de los usuarios, los que guiarán todo el proceso de conceptualización, diseño e implementación del portal.

Los objetivos serán también los que en el futuro permitan realizar una evaluación del éxito del portal web, por esta razón, se debe asegurar que sean formulados de una manera clara, concreta y sin lugar a ambigüedades. Es necesario al momento de realizar el concepto de arquitectura de información, tener en cuenta el documento denominado “Lineamientos y metodologías en usabilidad” del programa gobierno en línea. En términos generales esos criterios de usabilidad son:

- Vigencia: Actualización y ordenamiento cronológico de la información.
- Estructura: Combinación entre categorías y grados semánticos.
- Enfoque: Definición de la información según grupos-objetivo.
- Relevancia: Preeminencia de la información según su significación e importancia para los usuarios.
- Pertinencia: Concordancia entre la información que se publica, los resultados esperados por los usuarios y los programas y metas a cargo de la Entidad

3. ACCESIBILIDAD

Las páginas web del Distrito capital deberán dar cumplimiento a los criterios de accesibilidad definidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que están referenciados en el “Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea” del Decreto Nacional 2693 de 2012, en su anexo 3 “Accesibilidad nivel de cumplimiento AAA (TRIPLE A)”, criterios de la norma NTC 5854.

Estos criterios establecen los principios de perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez, de tal manera que en los sitios web se proporcionen subtítulos para el contenido de audio en directo, una auto descripción para todo el contenido de video grabado, o también una interpretación de lengua de señas para todo el contenido de audio grabado dentro de contenidos multimedia sincronizado, de tal manera que facilite el acceso a población con discapacidad visual y/o auditiva.

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.

Las Entidades deberán implementar en sus sistemas de gestión de calidad los procedimientos para que cada año se constituya un acta de Nivel de Conformidad sobre los niveles de conformidad que cumple el sitio web.

Estándar de referencia y consideraciones

1. Los sitios web del Distrito deberán ser accesibles a personas con discapacidad, mayores y otros colectivos vulnerables, para lo cual se deberán aplicar los requisitos del nivel AAA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido en la Web 2.0 (WCAG 2.0), definidas por el W3C. (Remitirse a la norma técnica ICONTEC 5854).
2. Los sitios web deberán ser directamente accesibles (descartando la opción de desarrollar un portal adicional versión accesible).
3. La accesibilidad debe aplicarse tanto a las páginas web de acceso público, como a las áreas restringidas de la Web dirigidas a prestar servicios a los ciudadanos. También deberán ser accesibles todos los documentos descargables de la Web.
4. La accesibilidad se debe alcanzar mediante la aplicación de los requisitos de WCAG, el cual garantiza que la web es compatible con los productos de apoyo que utilizan los usuarios para acceder a Internet. La integración de productos de apoyo como funcionalidad directa de la Web se consideran herramientas complementarias que pueden ser útiles para algunos usuarios, pero no exime al responsable del sitio de aplicar los requisitos del estándar internacional de accesibilidad.
5. Si una funcionalidad o contenido de la Web no puede hacerse técnicamente accesible, se ha de proporcionar a los usuarios una alternativa lo más equivalente posible a la funcionalidad o contenido principal.

Declaración de accesibilidad y certificación

- 6.** Los sitios de Internet deben contar con un enlace etiquetado como “Accesibilidad” que esté disponible desde todas las páginas. En esta sección se debe realizar una declaración del estándar de accesibilidad aplicado en la Web.
- 7.** Cuando una funcionalidad o contenido de la Web aún no se haya podido desarrollar de forma accesible, se debe de informar a los usuarios en esta sección de la Web, indicándoles la alternativa de la que disponen.
- 8.** La accesibilidad de los sitios web deberá ser certificada por una entidad competente. La sección de accesibilidad del sitio, deberá recoger el nombre de la entidad certificadora, así como la fecha de la última auditoría realizada. Las auditorías de certificación se han de llevar a cabo, al menos, con una periodicidad semestral.
- 9.** Las auditorías de certificación en accesibilidad se han de llevar a cabo mediante la evaluación y validación manual, para lo cual se recomienda que en lo posible sea desarrollada total o parcialmente por personas en condición de discapacidad.
- 10.** Los test de evaluación automática o robots de validación automática pueden emplearse como herramientas de apoyo a las revisiones y auditorías de accesibilidad.
- 11.** La sección de accesibilidad del sitio deberá disponer de un canal de comunicación on line mediante el cual los usuarios puedan transmitir sugerencias de mejora relacionadas con la accesibilidad de los contenidos web.

Capacitación para el mantenimiento de la accesibilidad

- 12.** Las entidades Distritales responsables de sitios web deben promover la formación en accesibilidad de las personas asociadas o vinculadas a la administración y gestión de contenidos de dichos sitios web, para garantizar que los contenidos publicados en Internet se ajustan al estándar de referencia.
- 13.** Si el servicio de desarrollo y mantenimiento de sitios web oficiales se contrata a una entidad externa, esta debe acreditar idoneidad en la línea de accesibilidad para el cumplimiento de los lineamientos en esta guía impartidos.

Accesibilidad en terminales – usuario

Como complemento a los lineamientos en esta guía definidos, las entidades del Distrito Capital deberá promover un plan de instalación y capacitación en uso de herramientas de apoyo tales como lectores de pantalla, sistemas de reconocimiento de voz, etc. en los terminales de acceso público.

4. DISEÑO

Para implementar el diseño de los portales web se debe tener en cuenta el procedimiento establecido en los numerales anteriores, usabilidad y arquitectura de la información, el resultado de ese ejercicio impacta directamente en el diseño particular o específico de la Entidad, de acuerdo a lo que la misma tiene como misión, sin embargo todos los portales deben implementar la barra Institucional.

4.1 Barra Institucional

Los portales oficiales de las Entidades deben incluir la Barra Institucional, que contendrá la información transversal de la Alcaldía Mayor de Bogotá y cuyos contenidos e imágenes serán definidas por la Secretaría General. Esta barra se puede incorporar en los portales de cada una de las Entidades adicionando una rutina en javascript que será suministrada enviando el formulario web que se encuentra en <http://www.bogota.gov.co/content/barra-distrital> diligenciando la totalidad de los campos, con plazo de envío hasta el 22 de marzo de 2014.



4.2 Plantilla de Referencia

Las Entidades que estén en proceso implementarán una nueva imagen en su portal institucional. Pueden tomar como base la plantilla que adoptó la Secretaría General, la cual puede ser consultada en los anexos del presente documento o en <http://tic.bogota.gov.co>.

5. MAPA DEL SITIO

Con el propósito que los ciudadanos encuentren los contenidos mínimos requeridos y estos contenidos estén ubicados en el mismo lugar en todos los portales del Distrito, se sugiere el siguiente mapa del sitio sin excluir la información o menús que son relevantes a la Entidad.

- Inicio
- La Entidad
 - Información General
 - Misión
 - Visión
 - Objetivos y funciones
 - Organigrama
 - Directorio de Entidades
 - Directorio de agremiaciones
 - Funcionarios
 - Recurso Humano
 - Manual de funciones
 - Perfiles de los servidores públicos principales
 - Asignaciones salariales
 - Datos de contacto
 - Evaluación del desempeño
- Servicio al Ciudadano
 - Peticiones, quejas y reclamos y denuncias
 - Interponer su petición, queja, reclamo o denuncia
 - Informe de peticiones, quejas y reclamos
 - Servicios en Línea
 - Notificación a terceros
 - Información general
 - Preguntas y respuestas frecuentes
 - Glosario
 - Noticias
 - Información para niños
 - Calendario de actividades
 - Contacto
 - Mapa del sitio
 - Contratación
 - Plan de compras
 - Contratación a la vista
 - Ofertas de empleo
 - Información en otro idioma
- Informes
 - Financiero y contable
 - Presupuesto aprobado en ejercicio
 - Información histórica de presupuestos
 - Estados financieros

- Planeación
 - Políticas, planes o líneas estratégicas
 - Plan de acción
 - Programas y proyectos en ejecución
- Gestión
 - Informes de gestión
 - Metas e indicadores de gestión
 - Planes de mejoramiento
 - Otros planes
- Control
 - Reportes de control interno
 - Informes de empalme
 - Información para población vulnerable
 - Programas sociales
 - Defensa judicial
 - Informe de archivo
 - Entes de control que vigilan a la Entidad
- Datos Abiertos
 - Inventario de información
 - Conjuntos de datos
- Actas de nivel de conformidad NTC5854
- Normatividad
 - Leyes ordenanzas y acuerdos
 - Decretos
 - Resoluciones
 - Circulares
 - Políticas
 - Lineamientos
 - Manuales

VII. MONITOREO Y EVALUACIÓN

Con el propósito de medir el avance y cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta guía, la Alta Consejería Distrital de TIC ha definido una serie de temáticas y actividades que deben ser cumplidas por las Entidades, realizar una autoevaluación trimestral sobre su respectivo cumplimiento y reportar trimestralmente a la ACDTIC. Los indicadores establecidos se resumen en la siguiente tabla donde indica el porcentaje que se le da a cada temática

DISEÑO (50%)		
USABILIDAD (15%)	ACCESIBILIDAD (20%)	DISEÑO (15%)
CONTENIDO (35%)		
ESTÁNDARES (10%)	PUBLICACIÓN MÍNIMA (15%)	PUBLICACIÓN (10%)
DATOS ABIERTOS (15%)		
INVENTARIO DE INFORMACIÓN (10%)	PRIORIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS DATOS (3%)	ESTRUCTURACIÓN, CARGUE Y PUBLICACIÓN DE LOS CONJUNTOS DE DATOS (2%)

1. USABILIDAD

Cumplimiento del sitio web con las directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado “Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en Línea”:

1.1 Arquitectura de Información

Se entiende por cumplida esta actividad al momento que el portal en su concepción e implementación cuente con los siguientes elementos.

- Objetivos del portal web
- Personajes y escenarios
- Necesidades de los usuarios
- Evaluación constante
- Evaluación de la Arquitectura de Información
- Navegación global consistente
- Ruta de migas
- URL limpios
- Ubicación del usuario
- Tagline
- Enlaces bien formulados
- Memoria a corto plazo

1.2 Diseño de Interfaz de Usuario, Interacción y Búsqueda y Contenido

Se entiende por cumplida esta actividad al momento que el portal en su concepción e implementación cuente con la estructura de MAPA DE SITIO enunciada a continuación.

Diseño de Interfaz de Usuario	Diseño de Interacción, Búsqueda y Contenido.
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación del logotipo • Diseño ordenado y limpio • Interfaces en movimiento • Contenido que parece publicidad. • Contraste en brillo y color. • Información transmitida a través de color. • Justificación del texto. • Ancho del cuerpo de texto. • Fuentes tipográficas comunes. • Texto subrayado • Uso adecuado del espacio en blanco. • Desplazamiento horizontal. • Vínculo a la página de inicio. • Tareas clave en la página de inicio. • Contenidos de ejemplo en la página de inicio. • Hojas de estilo para diferentes formatos. • Independencia de navegador. • Vínculos visitados. • Calidad del código. 	<ul style="list-style-type: none"> • Campos obligatorios. • Asociación de etiquetas y campos. • Validación dinámica de datos. • Error de página no encontrada. • Ventanas emergentes. • Botón atrás. • Tiempo de carga de las páginas. • Ejemplos en los campos de formulario. • Páginas de confirmación. • Motor de búsqueda y ubicación. • Búsquedas con términos familiares y errores de digitación. • Sugerencias de búsqueda . • Ubicación en los 10 primeros resultados. • Contenido útil. • Pirámide invertida. • Títulos y encabezados. • Listas. • Escaneado de contenido. • Vínculos rotos. • Contenido encontrable

2. ACCESIBILIDAD DE SITIOS WEB

Se darán por cumplidas las actividades relacionadas con el este punto si los portales web cumplen con el NIVEL A y NIVEL AA según lo establecido en la Norma NTC 5854 y para el NIVEL AAA según lo establecido en el Anexo 3 del manual 3.1 de Gobierno en Línea y la Norma NTC 5854 para los desarrollos para la página web. Por otro lado, se asignará puntaje si se observa acorde con un lenguaje claro orientado al ciudadano que siga las recomendaciones que corresponden al documento denominado “Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

3. ESTÁNDARES

Se asignará puntaje y se tomará por cumplida la actividad o temática relacionada con estándares si los portales web contienen todos los puntos citados a continuación:

- El nombre de Dominio de la Entidad en formato .gov.co
- Escudo de Colombia ubicado en la parte superior derecha y con la inscripción “República de Colombia” en la parte inferior del mismo. Se mantiene estático y siempre disponible en cualquier nivel de navegación.
- La Imagen de la Entidad ubicada en la parte superior izquierda, a la misma altura del escudo de la

República de Colombia estático y siempre disponible en cualquier nivel de navegación y enlaza a la página de inicio desde cualquier lugar de navegación

- Asegurar que siempre en la página inicial aparezca la Fecha de la última actualización del sitio web, así como también cada sección tenga su fecha de actualización.
- El portal incluye 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. A éste se tiene acceso directo desde cualquier página del sitio.
- Para una mejor Navegación se tiene acceso directo a cualquier opción del menú principal del sitio web, desde cualquier página del mismo.
- Mecanismo o Motor de búsqueda de los contenidos del sitio web en todas las secciones y ubicado preferiblemente en la parte superior derecha.

4. INFORMACIÓN MÍNIMA A PUBLICAR

Los portales deben contener toda la información mínima a publicar del anexo 2 del manual de gobierno en línea 3.1 y esta información ubicada donde lo indica la presente guía de estilos en la sección de diseño.

5. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

El proceso de publicación de información requiere primero que todo la conformación de un comité editorial donde se establezcan responsabilidades y procesos, como aquellos que involucren publicar o actualizar la información del portal, identificar y publicar contenidos de acuerdo al público objetivo, establecer si es necesario información audio y/o vídeos y definir si es necesario publicar información en una lengua en particular. La información general, Datos de contacto y Trámites y Servicios así como página principal de la Entidad y sus principales secciones deben tener una versión en inglés.

6. DATOS ABIERTOS

Esta temática mide el avance en la identificación y publicación de datos abiertos de acuerdo al documento “Guía para la publicación de datos abiertos” donde se asigna puntaje a cada ítem de la guía mencionada.

- Identificación de información
- Análisis de la información
- Inventario de información
- Priorización de los Datos
- Documentación de los datos
- Estructuración, cargue y publicación de los conjuntos de datos

Finalmente asegurar la sostenibilidad del proceso de publicación de datos abiertos, estableciendo un procedimiento para incorporar nuevos datos al inventario de datos en la medida que la Entidad produzca nuevos datos que no se encuentren en el inventario identificado

VIII. ANEXOS

- Políticas de Privacidad Distritales para portales web – Alcaldía Mayor de Bogotá
- Manual imagen corporativa 2012-2015 - Alcaldía Mayor de Bogotá
- Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea. – MINTIC
- Guía para la apertura de datos en Colombia – MINTIC
- Manual de Gobierno en Línea 3.1 – MINTIC
- Norma Técnica Colombiana De Accesibilidad A Páginas web NTC5854 – ICONTEC
- Instructivo configuración barra inferior Distrital