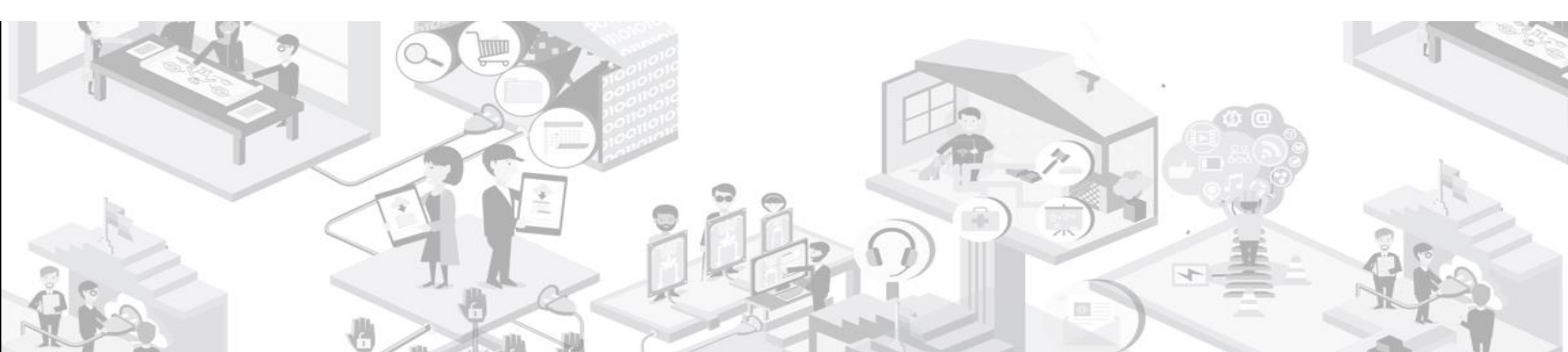


GUÍA DEL SELLO DE EXCELENCIA GOBIERNO DIGITAL COLOMBIA





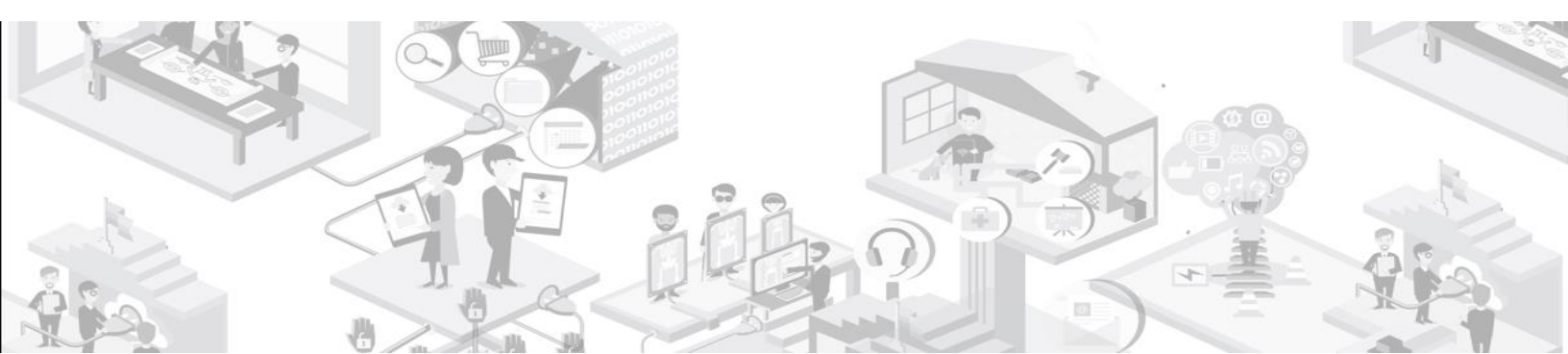
INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de fortalecer las prácticas democráticas y legitimar cada vez más el sistema político, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), a través de la Dirección de Gobierno Digital, busca la evolución hacia un gobierno más eficiente y transparente, en donde los ciudadanos aumenten la confianza y la participación en la administración pública. Bajo este escenario es donde las mejores prácticas y los estándares de alta calidad de los productos y servicios se vuelven un eje fundamental para el cumplimiento de dicho objetivo, razón por la cual se crea el modelo del Sello de Excelencia Gobierno Digital Colombia.

El propósito de la presente guía, es suministrar orientaciones para el proceso de otorgamiento del sello de Excelencia Gobierno Digital, el cual busca que las entidades públicas estén en una constante identificación de las necesidades de los ciudadanos para su satisfacción, una continua búsqueda para la optimización de una excelente gestión y la adaptación a los nuevos contextos nacionales que surjan.

Este documento comprende las siguientes temáticas:

- ✓ ¿Qué es el Sello de Excelencia en Gobierno Digital?
- ✓ Beneficios del Sello de Excelencia
- ✓ ¿Quiénes pueden obtener el Sello de excelencia?
- ✓ ¿Cuál es el proceso para obtener el Sello de excelencia?
- ✓ Incentivos para las entidades y la comunidad evaluadora



✓ ¿QUÉ ES EL SELLO DE EXCELENCIA EN GOBIERNO DIGITAL?

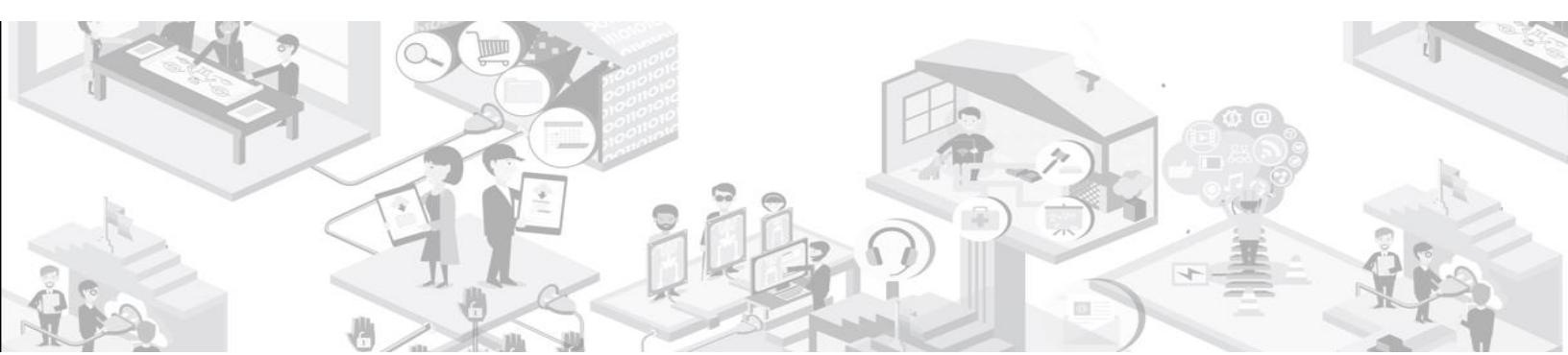
El Sello de Excelencia Gobierno Digital, es una distinción otorgada por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (Min TIC), que certifica la alta calidad de trámites, servicios y productos dispuestos por medios digitales por parte de las entidades del Estado Colombiano, así como las capacidades en gestión de Tecnologías de la Información de una entidad pública. De esta manera, mediante la Resolución No. 2405 de 2016, el Ministerio TIC adoptó el Modelo del Sello de Excelencia, en donde se establecen sus principios, definiciones, instrumentos y el procedimiento para su otorgamiento, entre otros.

A partir de ello, la presente guía es uno de los instrumentos definidos en la dicha resolución y tiene como objetivo, definir los lineamientos del modelo del sello de excelencia y establecer los requisitos que determinan su otorgamiento (Art. 6 Resolución 2405 de 2016).

El Sello de Excelencia está organizado en 3 categorías:



Gráfico 1. Categorías del Sello de Excelencia en Gobierno Digital



Las tres categorías del Sello de Excelencia (Gobierno Abierto, Servicios en Línea y Capacidades de Gestión T.I.), se desarrollan a través de niveles de cumplimiento, siendo 1 el nivel básico, 2 el nivel intermedio y 3 el nivel avanzado. De esta manera, para alcanzar el nivel 2 se debe cumplir con los requisitos del nivel 1 y 2, y a su vez para obtener el nivel 3, se debe cumplir con los requisitos del nivel 1, 2 y 3; tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Gráfico 2. Niveles de cumplimiento del Sello de Excelencia en Gobierno Digital



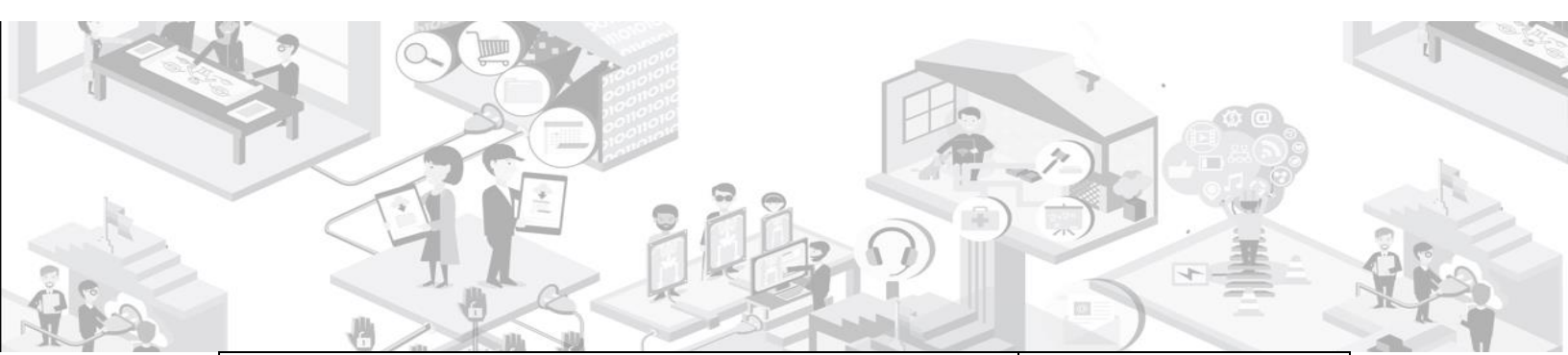
✔ BENEFICIOS DEL SELLO DE LA EXCELENCIA

El Sello de Excelencia de Gobierno Digital, busca generar valor agregado tanto para las entidades públicas que obtienen la certificación de un producto (trámite o servicio en línea, datos abiertos, ejercicios de participación, capacidades de gestión de T.I.), así como para los ciudadanos y usuarios a quienes van dirigidos estos productos. A continuación se describen los principales beneficios:

- ✔ Tener un relación más efectiva con el Estado, en la medida en que los trámites y servicios que éste le ofrece, son más fáciles de realizar, ágiles y seguros.
- ✔ El Sello de Excelencia es garantía de que los trámites que ofrece la entidad estatal, satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios que los realizan.
- ✔ Cuando un trámite o servicio en línea cuenta con Sello de Excelencia, significa que éste es tan sencillo que cualquier persona puede realizarlo, sin necesidad de intermediarios ni pagos adicionales.
- ✔ Los trámites y servicios que cuentan con Sello de Excelencia, pueden ser realizados desde cualquier dispositivo electrónico, como computador, celular o tablet.
- ✔ El ciudadano también tiene la posibilidad de certificar la calidad de los servicios en línea que ofrece el Estado, lo que le permite una constante interacción, retroalimentación y generación de aprendizajes.
- ✔ Cuando un set de datos abiertos cuenta con Sello de Excelencia, esto indica que el ciudadano o usuario puede acceder a dicha información de manera gratuita, sin restricciones legales o técnicas y que la información está completa y actualizada. Adicionalmente, puede hacer de los datos de manera libre para su uso y aprovechamiento.
- ✔ Cuando un ejercicio de participación cuenta con Sello de Excelencia, esto indica que los ciudadanos y usuarios de la entidad tienen la posibilidad de interactuar por varios canales digitales para aportar soluciones a problemáticas comunes, que sus



Beneficios para el ciudadano

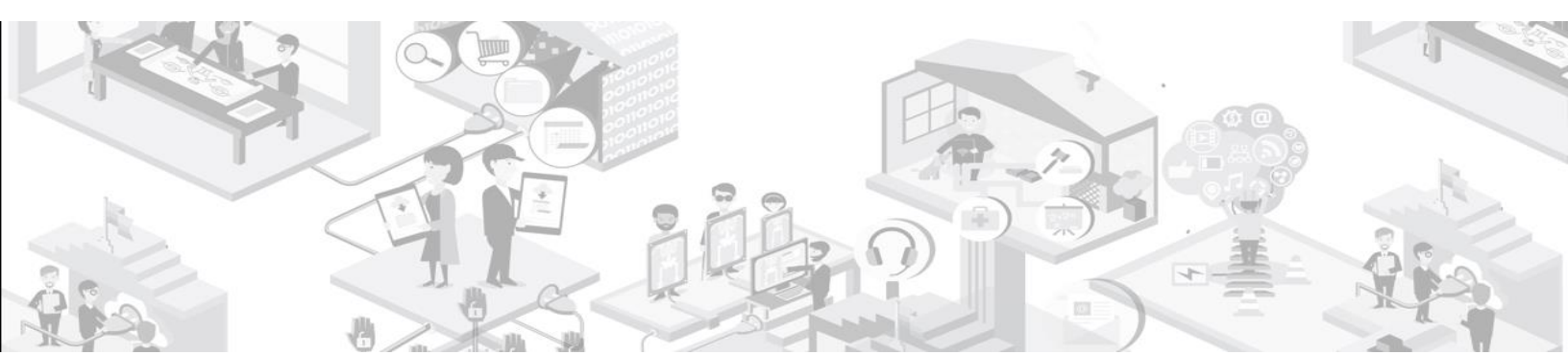


opiniones son tenidas en cuenta y se recibe respuesta oportuna y que se cuenta con la posibilidad de trabajar en el diseño y desarrollo conjunto de soluciones a las problemáticas identificadas.



Beneficios para las entidades públicas

- ✓ Los trámites y servicios en Línea que son reconocidos con el Sello de Excelencia, son mas eficientes, seguros y atienden a necesidades y expectativas puntuales de ciudadanos y usuarios.
- ✓ Contar con el Sello de Excelencia genera mayor confianza y credibilidad por parte de los usuarios, incrementando el nivel de prestación de servicios y la satisfacción con los servicios en línea.
- ✓ Contar con datos abiertos con Sello de Excelencia, significa que éstos están completos, son accesibles y procesables, están licenciados de forma abierta, son oportunos y están actualizados, entre otros atributos de calidad.
- ✓ El Sello de Excelencia para los datos abiertos, permite que terceros hagan un uso efectivo de los mismos, como mejorar o generar nuevos productos, servicios y modelos de negocio, ejercer control social, identificar tendencias, entre otros.
- ✓ La obtención del Sello de Excelencia para trámites, servicios, datos abiertos, ejercicios de participación o capacidades de gestión T.I., permite avanzar rápidamente en la implementación de la Estrategia Gobierno Digital y evidenciar resultados concretos, con el uso de medios digitales.

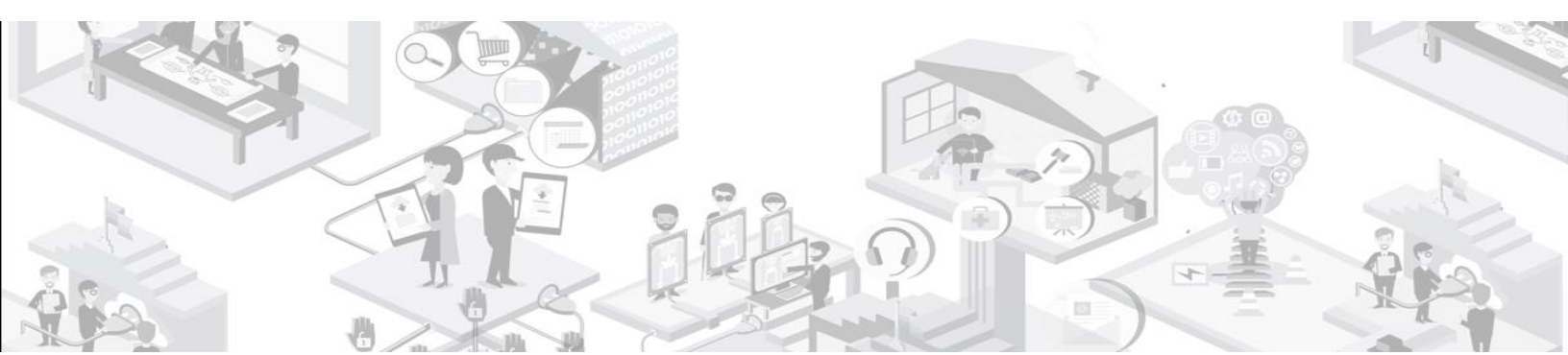


¿QUIENES PUEDEN OBTENER EL SELLO DE EXCELENCIA?

- Cualquier entidad que haga parte de la administración pública (en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998), podrá postularse como entidad para certificar sus capacidades de gestión de TI o postular sus trámites, servicios o productos a través de la plataforma del Sello de Excelencia en Gobierno Digital.
- Los sujetos obligados que hacen parte de los trámites y servicios priorizados en el mapa de ruta de Gobierno en Línea, harán su postulación conforme a los niveles y plazos señalados en el artículo 2.2.9.1.4.3 del Decreto 1078 del 2015.
- Aquellas entidades cuyas capacidades de gestión de TI, trámites, servicios, o productos no hagan parte del mapa de ruta de Gobierno en Línea, pero que se encuentren interesadas en postularse para obtener el Sello de Excelencia Gobierno Digital, podrán hacerlo a través de la plataforma del Sello de Excelencia Gobierno Digital.

✓ ¿Quién otorga el Sello de la Excelencia?

La Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es la responsable de otorgar el Sello de Excelencia en Gobierno Digital en los trámites, servicios, datos abiertos, ejercicios de participación y capacidades de gestión de T.I., postulados por las diferentes entidades públicas.



✓ ¿Qué productos o servicios pueden ser objetos de certificación?

El sello de Excelencia que otorga el Ministerio TIC a través de la Dirección de Gobierno Digital, ha sido diseñado para certificar la alta calidad de los siguientes productos postulados por las entidades públicas:

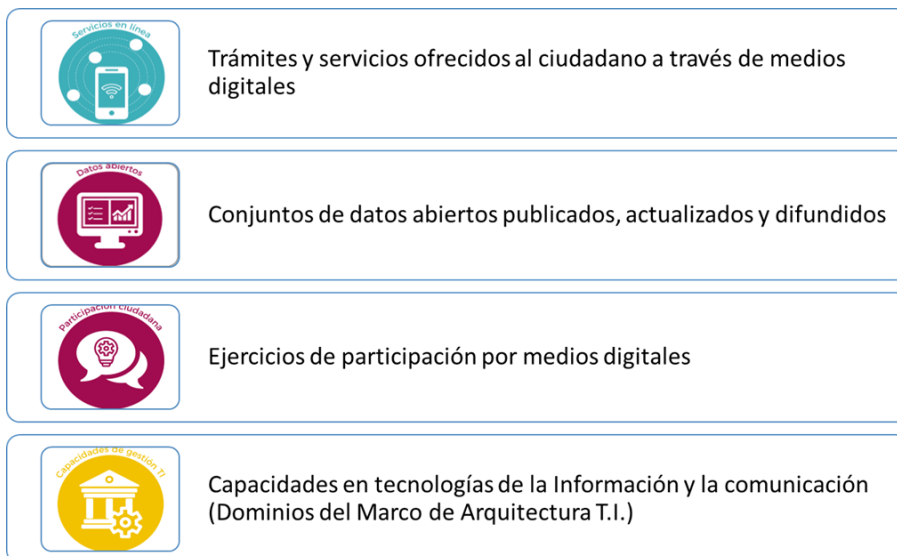
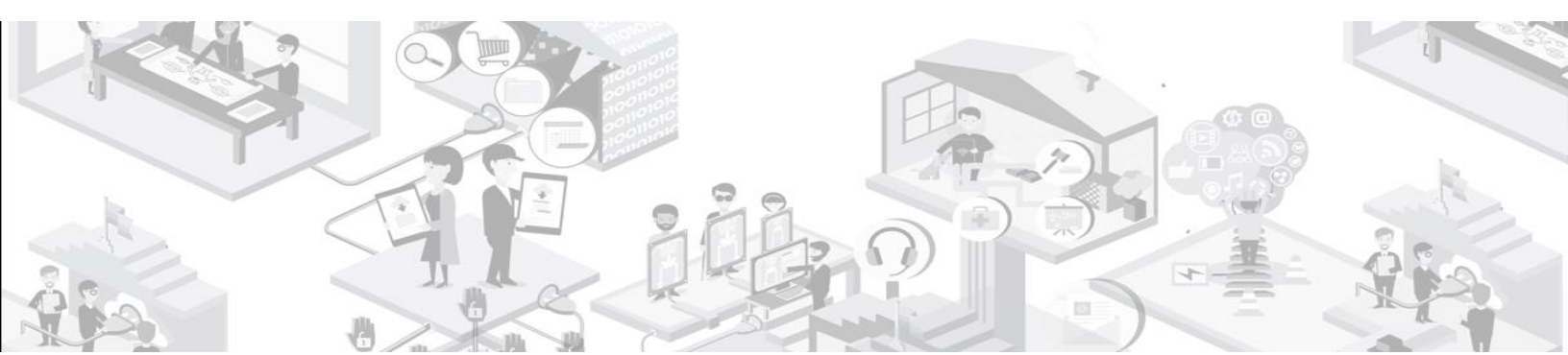


Gráfico 4. Productos a postular al Sello de Excelencia en Gobierno Digital

✓ ¿Qué es la Comunidad del Sello de Excelencia?

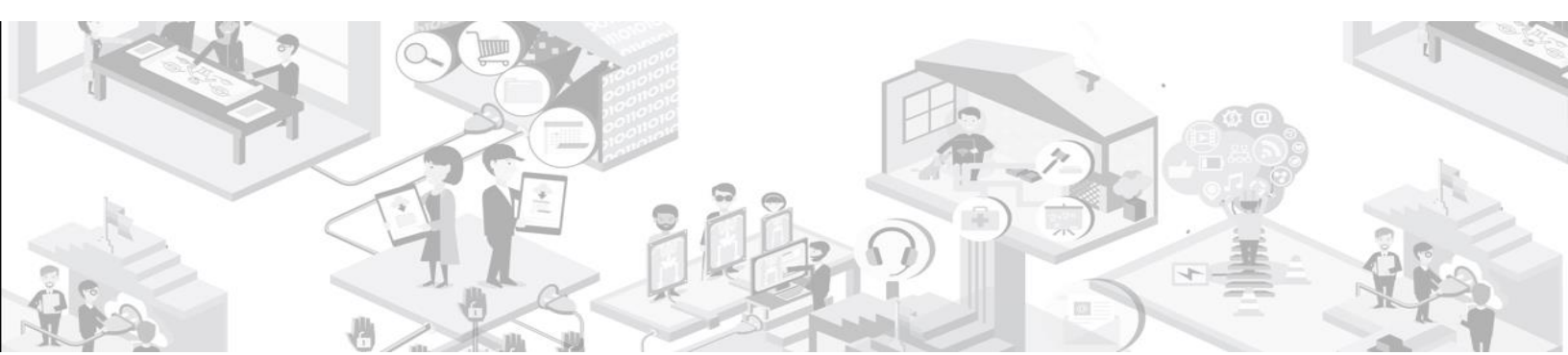
La comunidad evaluadora del Sello de Excelencia es una instancia que valida el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada una de las categorías del Sello y está conformada por grupos de expertos en Gobierno Digital, sociedad civil, academia, centros de investigación, beneficiarios de los programas de talento digital, entidades públicas, así como por usuarios de las entidades públicas que interactúan con el Estado por medios digitales.

La comunidad del Sello de Excelencia tiene un rol fundamental, en la medida en que ésta es quien determina si un producto postulado por una entidad pública, cumple o no con los



requisitos para obtener el sello. A continuación se describen los principales beneficios de quienes forman parte de la comunidad:

- ✔ Formar parte de la comunidad del Sello de Excelencia en Gobierno Digital, permite generar aportes específicos al mejoramiento de la calidad de trámites y servicios del Estado, promover una participación efectiva del ciudadano en los asuntos de interés público y garantizar información pública útil y de calidad, para quienes la utilizan.
- ✔ La comunidad evaluadora del Sello de Excelencia, no solamente está conformada por expertos en gobierno digital, sino que también pueden participar ciudadanos, usuarios, grupos de interés, empresas, academia, centros de investigación, entre otros. Esta multiplicidad de actores y perfiles, permite intercambio de conocimientos y experiencias en torno al gobierno digital.
- ✔ Ser parte de la comunidad del Sello de Excelencia, permite no sólo evaluar, sino, construir conjuntamente con el Estado y otros actores, los servicios y productos que ofrecen las entidades públicas al ciudadano y garantizar que éstos se ajustan a las necesidades y expectativas del usuario final.
- ✔ Formar parte de la comunidad del sello es un gran paso hacia el logro de un ciudadano empoderado, cuyas necesidades y expectativas orientan el diseño y desarrollo de los servicios que le presta el Estado, logrando la implementación de buenas prácticas de gobernanza y fortaleciendo los lazos de confianza entre el ciudadano y el Estado.



¿CUAL ES EL PROCESO PARA OBTENER EL SELLO DE EXCELENCIA?

A continuación se describe el proceso que deben seguir las entidades públicas para obtener el Sello de Excelencia en los productos descritos anteriormente. El proceso se realiza a través del sitio web: www.sellodeexcelencia.gov.co, en donde se encuentran la información general de las categorías del Sello de Excelencia, el formulario para postulación de los productos (trámites y servicios en línea, datos abiertos, ejercicios de participación o capacidades de gestión T.I.) e información para formar parte de la comunidad evaluadora, entre otros.

A continuación se presentan las etapas generales del proceso para obtener el Sello de Excelencia:

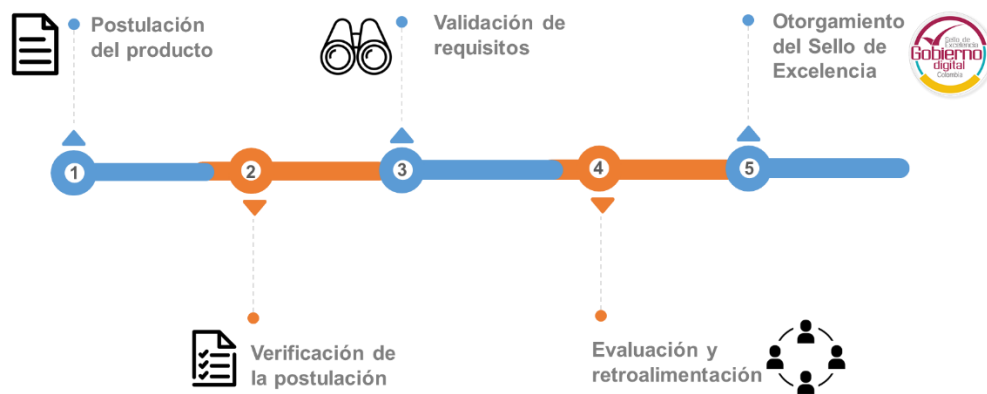
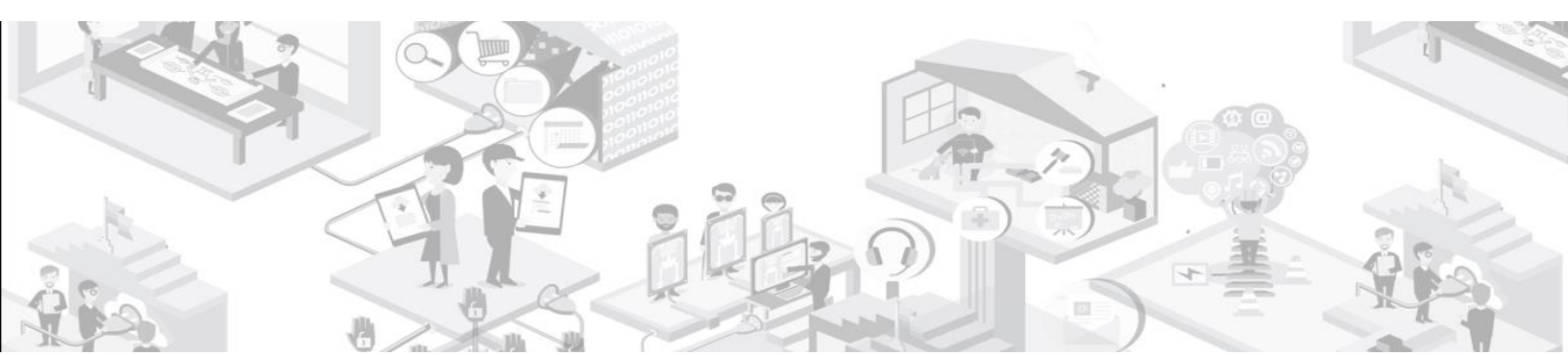


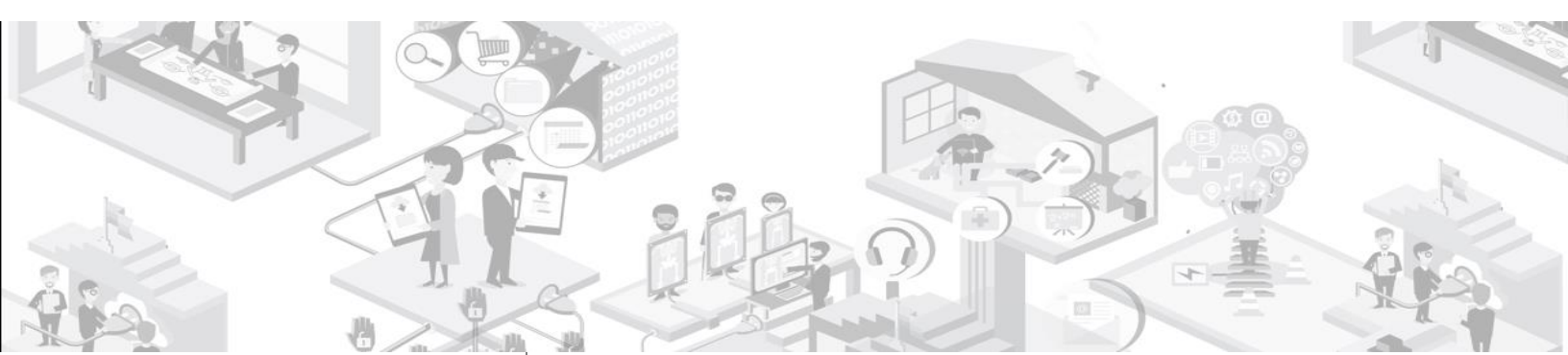





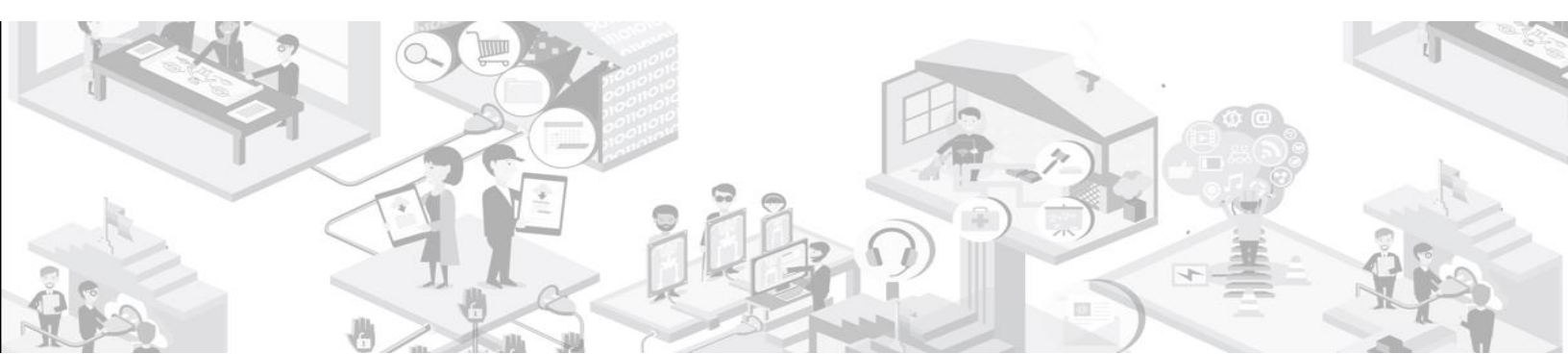
Gráfico 5. Proceso general para obtener el Sello de Excelencia en Gobierno Digital



Etapa	Descripción
 <p>Postulación del producto</p>	<p>El representante legal de la entidad, Director TI o quien haga sus veces, debe realizar un registro a través de la plataforma del Sello http://www.sellodeexcelencia.gov.co, realizando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Diligenciar formulario en línea con información de contacto, correo, usuario, contraseña, entre otros. ◦ Recibir correo de confirmación enviado desde de la plataforma del Sello de Excelencia a la cuenta de correo registrada, en donde se informan las condiciones de postulación y activación del registro. ◦ El postulante acepta y activa el registro. <p>En este paso la entidad debe verificar previamente que el producto a postular (trámite o servicio en línea, conjunto de datos abiertos, ejercicio de participación o capacidades de gestión de T.I.), cumple con los requisitos establecidos por el Sello de Excelencia, a fin de hacer el reporte a través de la plataforma del sello y someter el producto a validación por parte de la comunidad del Sello de Excelencia.</p> <p>Para conocer los requisitos del Sello de Excelencia consulte el siguiente enlace: http://sellodeexcelencia.gov.co</p>
 <p>Verificación de la postulación</p>	<p>En este paso la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio TIC, revisará los datos suministrados en el formulario de postulación, validando que la información este completa y sea consistente en términos del tipo de producto postulado y el nivel al que se postula.</p> <p>Esta verificación se realiza en un plazo máximo de cinco días y si la postulación es correcta, la entidad recibirá un correo con el número de postulación y los datos para acceder a la plataforma del sello. En caso contrario, la entidad recibirá un correo indicando la inconsistencia y el plazo para corregirla.</p> <p>Una vez la entidad cuente con el acceso a la plataforma del Sello de Excelencia, la entidad deberá hacer el registro del trámite, servicio o producto y evidenciar el cumplimiento de la totalidad de los requisitos del nivel al cuál postuló el producto.</p>



Etapa	Descripción
 <p>Validación de requisitos</p>	<p>En esta fase del proceso, la comunidad del Sello de Excelencia evalúa si el trámite o servicio en línea, conjunto de datos abiertos o ejercicio de participación, cumple con los requisitos del nivel al cual se postuló el producto. Para la categoría de capacidades en gestión de T.I., el equipo técnico del Sello de excelencia, realizará la evaluación del cumplimiento de estos requisitos.</p> <p>A continuación se encuentran los enlaces en donde se encuentran en detalle los requisitos establecidos para determinado producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Requisitos de calidad para datos abiertos ◦ Requisitos de calidad para trámites y servicios en línea ◦ Requisitos de calidad para ejercicios de participación ◦ Requisitos de calidad para capacidades de gestión de TI
 <p>Evaluación y retroalimentación</p>	<p>En este punto del proceso, la entidad recibe el concepto de la evaluación realizada por los miembros de la comunidad del Sello de Excelencia o por el equipo técnico del sello, de acuerdo al producto postulado.</p> <p>Si el producto cumple con el 100% de los requisitos del nivel al cual se postuló, éste pasará a la fase de otorgamiento a través de la plataforma del sello. En caso contrario, la entidad postulante contará con un plazo máximo de 30 días, para subsanar las observaciones emitidas por la comunidad del Sello o por el equipo técnico, a fin de alcanzar el cumplimiento del 100% de los requisitos del nivel al cual postuló el producto.</p> <p>Si durante la fase de evaluación y retroalimentación, la entidad postulante no da respuesta en el plazo señalado, la postulación será retirada de la plataforma del sello y en consecuencia, se deberá iniciar un nuevo proceso de postulación.</p>
 <p>Otorgamiento del Sello de Excelencia</p>	<p>Esta fase consiste en el otorgamiento del Sello de Excelencia al trámite o servicio en línea, conjunto de datos, ejercicio de participación o capacidades de gestión de T.I., que cumplen con el 100% de los requisitos definidos por el Sello de Excelencia para determinada categoría. Este procedimiento se realiza a través de la plataforma del Sello de Excelencia, con la asignación de un registro de sellado que acredita que el producto cuenta con condiciones de calidad.</p> <p>Con el fin de garantizar la veracidad y vigencia del sellado, la Dirección de Gobierno Digital publicará en la plataforma del Sello de Excelencia, la información con el detalle del sellado, incluyendo un listado de todos los productos y servicios que cuentan con este reconocimiento y se enviará a la entidad un correo con la imagen del Sello embebida, que dirigirá al usuario interesado a la plataforma del Sello de Excelencia, donde se encuentra publicada la información con el detalle del sellado.</p>



✔ Vigencia, uso y mantenimiento del Sello de Excelencia en Gobierno Digital

Para las categorías de gobierno abierto y servicios en línea, el Sello de Excelencia tendrá un año de vigencia y para la categoría de capacidades de gestión de T.I., el Sello tendrá dos años de vigencia. Al cabo de este tiempo, la entidad deberá solicitar la renovación del Sello, a través de la plataforma.

Durante el periodo de vigencia del Sello, el Ministerio TIC podrá realizar revisiones periódicas de cumplimiento de los requisitos, a fin de validar que el producto sigue contando con los criterios de calidad que fueron acreditados. En caso de identificar alguna inconsistencia, la entidad recibirá una notificación vía correo electrónico, para que en un plazo realice los ajustes y correcciones del caso.

Pasado el tiempo sin recibir respuesta por parte de la entidad o si la corrección no es satisfactoria de acuerdo con los requisitos establecidos, el Ministerio TIC podrá suspender o cancelar el uso del Sello.