

MANUAL Y REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA “SELLO DE EXCELENCIA GOBIERNO EN LÍNEA EN COLOMBIA”

1. Definiciones

Acuse de recibo¹: es un mensaje de retorno que confirma que determinada comunicación ha llegado a destino efectivamente.

Categoría: elemento de clasificación de los componentes del Sello de Excelencia de Gobierno en línea en Colombia.

Categoría capacidades de TI: componente del Sello de Excelencia de Gobierno en línea en Colombia que establece las capacidades institucionales en gestión de TI que deben desarrollar las entidades para demostrar su habilidad de aprovechar adecuadamente la tecnología al interior de la institución y para proporcionar servicios que se ofrecen a ciudadanos y demás grupos de interés bajo esquemas de eficiencia, seguridad y calidad, conforme a los lineamientos establecidos en el componente de TIC para la Gestión de la Estrategia de Gobierno en línea.

Categoría gobierno abierto: componente del Sello de Excelencia de Gobierno en línea en Colombia que establece los requisitos de calidad de los conjuntos de datos abiertos y plataformas de participación, que propician un gobierno transparente, abierto y participativo.

Categoría servicios en línea: componente del Sello de Excelencia de Gobierno en línea en Colombia que define los requisitos de calidad de los trámites y servicios en línea que ofrecen las entidades del Estado tanto en el orden nacional como territorial en cuanto a disponibilidad, seguridad, soporte, acceso, usabilidad, multicanalidad e interoperabilidad de cara a la experiencia del usuario.

¹ Definición ABC, tú diccionario hecho fácil, <http://www.definicionabc.com/comunicacion/acuse-de-recibo.php>

Certificar: evaluar y dar certeza de que una capacidad, un producto, servicio o trámite cuenta con condiciones y características de alta calidad, generando confianza a los usuarios que hacen uso de medios electrónicos.

Ciclo de evaluación y retroalimentación: periodo de tiempo durante el cual se evalúa el producto, servicio o capacidad. Para el caso de las categorías servicios en línea y gobierno abierto, la entidad tendrá la oportunidad de corregir las observaciones de los evaluadores de la comunidad virtual del Sello de Excelencia y para que estos verifiquen el cumplimiento.

Comunidad virtual del Sello de Excelencia: grupo de expertos en Gobierno en línea y usuarios de servicios del Estado que, a través de un esquema de colaboración, abierto, participativo y transparente, verifican y validan la alta calidad de un producto o servicio en línea. Este concepto y modelo de evaluación aplica para las categorías servicios en línea y gobierno abierto, no para capacidades de TI.

Datos abiertos²: son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Estándar³: en el contexto de TI, un estándar es un documento que contiene un conjunto de especificaciones técnicas de aplicación voluntaria, que ha sido construido a través de consenso y que refleja la experiencia y las mejores prácticas en un área en particular.

⁴Que sirve como tipo, modelo, norma patrón o referencia.

² Artículo 6, numeral j, Ley 1712 del 6 de Marzo de 2014 “ Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”

³ Glosario Arquitectura TI Colombia, MinTIC, <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html>

⁴ Diccionario de la lengua española, 2014, <http://dle.rae.es/?id=GltBvT9>

Gobierno abierto⁵: relacionado con la política de buen gobierno, apuntando a modernización de la administración pública, acceso y disponibilidad de la información gubernamental, desarrollo de nuevas tecnologías e innovación, rendición de cuentas y creación de herramientas que incentiven la participación activa de la sociedad civil.

Instrucción técnica⁶: el propósito de las instrucciones técnicas es suministrar una descripción detallada de cómo se debe realizar una operación o actividad específica. Estos documentos pueden ser de varios tipos, modelos, dibujos, cuadros, diagramas de flujo, o muestras de manufactura. Estos documentos no sólo pueden provenir de la organización, sino que también pueden ser suministrados por el cliente.

Lineamiento⁷: es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en las entidades del Estado Colombiano.

Nivel del Sello: grado de madurez de implementación del Sello de Excelencia de Gobierno en línea, el cual está compuesto por tres niveles, siendo 1 el nivel básico, 2 el intermedio y 3 el avanzado.

Número de registro del Sellado: consecutivo de asignación que permite identificar el nivel y categoría del Sellado, así como la veracidad y vigencia del mismo.

Otorgamiento del Sello: aprobación y autorización del uso de la marca del Sello de Excelencia de Gobierno en línea por parte de los sujetos obligados.

⁵ Definición Open Government Partnership, Colombia

⁶ ISO 9001 Calidad. Sistemas de Gestión de calidad según ISO 9000, 2013,
<http://iso9001calidad.com/instrucciones-tecnicas-205.html>

⁷ Glosario Arquitectura TI Colombia, MinTIC, <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html>

Plataforma de participación ciudadana⁸: portal diseñado para habilitar el canal online para la participación ciudadana. Está diseñada con el objetivo de implantar el canal digital para informar y escuchar a la ciudadanía, habilitando un espacio de participación, colaboración y toma de decisiones en conjunto.

Plataforma Sello de Excelencia: aplicación web que permite postular, publicar, validar los requisitos de calidad de los trámites, servicios, productos y capacidades de las entidades del Estado, otorgar el uso del Sello de Excelencia de Gobierno en línea en Colombia y consultar las entidades certificadas en las distintas modalidades. La plataforma se integrará a la página de la estrategia de Gobierno en línea.

Producto o Servicio⁹: es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.

Requisito: condición necesaria para obtener el Sello de Excelencia Gobierno en línea en Colombia.

Servicio en línea¹⁰: servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

Trámite¹¹: conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir

⁸ Documento participación ciudadana, Modernización y Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Gobierno de Chile

⁹ Guía de usuario, Sistema Único de Información de Trámites, SUIT 3, DAFP Abril de 2015, <http://www.suit.gov.co/documents/10179/466473/Conceptos+B%C3%A1sicos/da270d91-b793-4e79-9cdd-730af27a2cd0>

¹⁰ MinTIC, Junio 2015, <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5772.html>

¹¹ Guía de usuario, Sistema único de Información de Trámites, SUIT 3, DAFP Enero de 2014, <http://www.suit.gov.co/documents/10179/11887/Gu%C3%ADa+de+usuario+del+Sistema+%C3%A1nico+de+Informaci%C3%B3n+de+Tr%C3%A1mites.pdf>

un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Trámite en línea: trámite que puede ser realizado por medios electrónicos, ya sea de manera parcial, en algunos de sus pasos o etapas o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

URL de validez de otorgamiento del Sello: dirección IP del servicio web donde se encuentra alojada la base de datos con información del Sellado.

2. Contexto

La Ley 1341 de 2009, por el cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, en su artículo 2 estableció como principio orientador la masificación del Gobierno en línea con la finalidad de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos.

Conforme a lo anterior el Decreto 2573 de 2014 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, adopta el Sello de Excelencia Gobierno en línea en Colombia cuya finalidad es la de certificar la alta calidad de los productos y servicios de los sujetos obligados.

En adición a lo anterior el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, establece que el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), en coordinación con cada una de las entidades responsables de los trámites y servicios, definirá y expedirá los estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que contribuyan a la mejora de los trámites y servicios que el Estado ofrece al ciudadano, los cuales deberán ser adoptados por las entidades estatales.

Dando cumplimiento a estos mandatos, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), a través de la Dirección de Gobierno en línea, crea el modelo de certificación del Sello de Excelencia, el cual garantizará la confianza, la participación y la transparencia de la administración pública, contribuirá a la mejora de los trámites y servicios en línea y certificará la alta calidad de los productos y servicios que el Estado ofrece.

El modelo del Sello de Excelencia establece los estándares, lineamientos y requisitos que serán evaluados por una comunidad virtual a través de un esquema de colaboración, abierto, participativo, transparente, asociado a la experiencia del usuario; que certificará la alta calidad del producto o servicio a sellar.

3. Qué es y cómo está organizado el sello

El Sello de Excelencia Gobierno en línea en Colombia, es un Sello que distingue y certifica la alta calidad de trámites, servicios y productos disponibles por medios electrónicos en el Estado Colombiano.

De conformidad con los mandatos del Decreto 1078 de 2015 en su artículo 2.2.9.1.4.3 el Sello está organizado en 3 categorías: TIC para servicios (servicios en línea), TIC para el Gobierno abierto (datos abiertos y plataformas de participación) y TIC para la gestión (capacidades de TI).

- a. Categoría servicios en línea: define los requisitos de calidad de los trámites y servicios en línea en cuanto a disponibilidad, seguridad, soporte, acceso, usabilidad, multicanalidad e interoperabilidad de cara a la experiencia del usuario.
- b. Categoría gobierno abierto: establece los requisitos de calidad de los conjuntos de datos abiertos y plataformas de participación, que propicien un gobierno transparente, abierto y participativo.

- c. Categoría capacidades de TI: establece las capacidades institucionales operativas que tienen como propósito asegurar el adecuado aprovisionamiento del talento humano y los recursos que se necesitan para ofrecer los servicios de TI definidos en su catálogo.

Las categorías de servicios en línea y gobierno abierto contienen requisitos de cumplimiento. Estos requisitos están divididos en niveles (1, 2 y 3), siendo 1 el nivel básico, nivel 2 el intermedio y 3 el avanzado. Siendo así, 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.

4. Productos o servicios objeto de sellado.

Los productos a sellar para la categoría de servicios en línea, son los trámites y servicios en línea que ofrecen las entidades del Estado tanto en el orden nacional como territorial.

Para la categoría de gobierno abierto, existen dos productos que se podrán sellar: datos abiertos y plataformas de participación, organizados de igual manera en requisitos distribuidos por niveles (1, 2 y 3).

Los requisitos que determinan el sellado, serán definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones teniendo en cuenta los estándares nacionales e internacionales que apliquen.

5. Quién sella y a quién sella

¿Quién sella?

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Dirección de Gobierno en línea otorgará de manera gratuita el uso del sello en los trámites, servicios y productos de las entidades del Estado.

¿A quién sella?

A los sujetos obligados que hacen parte de los trámites y servicios priorizados en el mapa de ruta de Gobierno en línea¹² conforme a los niveles y plazos señalados en el artículo 2.2.9.1.4.3 del Decreto 1078 del 2015.

Sin embargo, aquellas entidades que no hacen parte del mapa de ruta de Gobierno en línea pero que se encuentren interesadas en sellar sus trámites, servicios o productos, lo podrán solicitar a través de la plataforma del Sello de Excelencia de Gobierno en línea.

6. Condiciones del Sellado

- a) Cualquier entidad que haga parte de la administración pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998, podrá postular sus trámites, servicios o productos a través de la plataforma del Sello de Excelencia de Gobierno en línea.
- b) El Representante Legal de la entidad postulante o el Director de tecnologías y sistemas de información o quien haga sus veces, será la persona encargada y responsable de postular el(los) trámite(s), servicio(s) y/o producto(s). Así mismo, será la persona encargada de velar por el uso correcto del sellado siguiendo las condiciones definidas por la Dirección de Gobierno en línea.
- c) La entidad podrá postular tantos trámites, servicios o productos, que considere pueden ser objeto del sellado, cumpliendo los requisitos de calidad exigidos por la Dirección de Gobierno en línea.
- d) La entidad postulante deberá demostrar a través de la plataforma del Sello de Excelencia de Gobierno en línea, el cumplimiento de la totalidad de los requisitos exigidos para el sellado.
- e) El sello tendrá validez de 1 año siempre que se conserven todas las condiciones exigidas para el otorgamiento del sello.

¹² Sitio web de la ruta de la excelencia con proyectos del mapa de ruta <http://rutadelaexcelencia.gov.co/>

7. Procedimiento del Sellado

Paso 1:

La entidad a través de su Representante Legal o el Director de tecnologías y sistemas de información o quien haga sus veces, postulará a través de la plataforma del Sello de Excelencia de Gobierno en línea, el(los) trámite(s), servicio(s) y/o producto(s) de acuerdo a las categorías descritas anteriormente, especificando el alcance del mismo.

Paso 2:

El MINTIC a través de la Dirección de Gobierno en línea acusará recibo de la solicitud y validará la veracidad de la información registrada.

Paso 3:

El MINTIC a través de la Dirección de Gobierno en línea, concederá acceso a la plataforma, para que a través de ella, la entidad postule el trámite, servicio o producto a sellar y demuestre el cumplimiento de la totalidad de los requisitos exigidos para el sellado.

Paso 4:

La validación de los requisitos estará a cargo de la comunidad virtual del Sello de Excelencia, la cual estará conformada por usuarios del servicio y terceros expertos en temáticas de la Estrategia de Gobierno en línea, conforme a los parámetros definidos por la Dirección de Gobierno en línea.

Los evaluadores de la comunidad del Sello de Excelencia de Gobierno en línea verificarán el cumplimiento de los requisitos e indicarán si cumplen o no.

La entidad durante el ciclo de evaluación y retroalimentación podrá hacer tantos ajustes o mejoras propuestas por los evaluadores como considere necesario hasta alcanzar el 100% de los requisitos solicitados. Para lo cual contarán con un plazo máximo de 30 días calendario para atender o dar respuesta a cada una de las observaciones de los evaluadores e incorporar los cambios solicitados, manteniéndose en el ciclo de evaluación y retroalimentación hasta tanto se obtenga la aprobación del 100 % de los requisitos.

Si durante el ciclo de evaluación y retroalimentación la entidad no da respuesta en el plazo señalado, se retirará de la plataforma su postulación y en consecuencia tendrán que iniciar nuevamente con el proceso.

Si el evaluador diera lugar a una rectificación en su evaluación, lo podrá hacer y deberá notificarlo a través de la plataforma.

Por último, y en caso de alguna inconformidad por parte de la entidad con relación a la evaluación, lo podrá hacer formalmente a través de la plataforma del Sello de Excelencia de Gobierno en línea, y en todo caso el Ministerio, a través de la Dirección de Gobierno en línea podrá realizar verificaciones aleatorias de los resultados obtenidos.

8. Otorgamiento del sello

El MINTIC a través de la Dirección de Gobierno en línea, enviará a la entidad que cumpla con el 100% de los requisitos validados por la comunidad virtual, el número de registro del Sellado y la instrucción técnica que deberá realizar en el trámite, servicio y/o producto Sellado.

Con el fin de garantizar la veracidad y vigencia del sellado de trámites, servicios o productos, Gobierno en línea publicará en la plataforma del Sello de Excelencia de Gobierno en línea, la información con el detalle del sellado, incluyendo un listado de todos los productos y servicios que han sido sellados.

La imagen del sello deberá ir en la parte inferior del trámite, servicio y/o producto sellado y tendrá que dirigir al usuario a la plataforma del Sello de Excelencia donde se encuentre publicada la información con el detalle del sellado.

Las dimensiones y criterios de uso del sello deben seguir todas las especificaciones dadas en el manual gráfico, el cual se incluye como anexo a este documento.

9. Uso y mantenimiento del sello

El sello tendrá un año de vigencia y después podrá ser renovado por la entidad. Para este caso, se deberá presentar la solicitud de renovación a través de la plataforma.

Durante el período de validez del Sello, el MinTIC podrá de oficio o a petición de parte, realizar revisiones de cumplimiento de los requisitos, con el objeto de comprobar si se mantienen las condiciones a que dieron lugar al otorgamiento del Sello.

Si se detecta incumplimiento en alguno de los requisitos, la entidad contará con un plazo de cinco (5) días hábiles para corregir. En caso de que la corrección no sea hecha de manera satisfactoria, el MinTIC podrá suspender o cancelar el uso del Sello.

Si por alguna razón, el MinTIC a través del Comité del Sello de Excelencia Gobierno en línea en Colombia, incorpora nuevos requisitos luego de haber otorgado el sello, la entidad será informada y tendrá que dar cumplimiento al o los nuevos requisitos. Sin embargo, la entidad podrá hacer uso del sello otorgado inicialmente y el MinTIC deberá aclarar el alcance en la plataforma donde se encuentra disponible la información con el detalle del sellado.

La entidad tendrá como máximo 60 días calendario para cumplir con la nueva información solicitada a partir del momento en que se le informe.

Cuando el sello pierda validez o vigencia, la entidad deberá retirar de manera inmediata el distintivo en el trámite, servicio o producto tanto en físico como en línea. En todo caso, la URL de validez de otorgamiento del Sello alertará sobre la pérdida de vigencia del mismo.

El sello no podrá ser usado de manera que induzca o pueda inducir a confusión con otras actividades que no estén bajo el alcance de otorgamiento del sello.

El MinTIC se reserva las razones de validez o continuidad de otorgamiento del sello mediante notificación a la entidad y no será responsable por la utilización indebida de la marca por parte de terceros que la transformen y/o usen sin autorización previa del Ministerio, así como tampoco será responsable por los daños sufridos o pérdidas económicas que, de forma directa o indirecta, se produzcan por el uso indebido del sello.