



Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

ÁREA DE INVESTIGACIÓN, POLÍTICAS Y EVALUACIÓN
PROGRAMA GOBIERNO EN LÍNEA
© Derechos Reservados



vive digital
Colombia

Bogotá, D.C., Mayo de 2012

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	Metodología para la elaboración de planes de acción para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea		
Fecha dd/mm/aaaa:	29/08/2007		
Sumario:	Metodología para definir acciones en el corto y mediano plazo para implementar la Estrategia de Gobierno en línea. Esta metodología aplica a toda la administración pública y es complemento de la metodología de diagnóstico sectorial.		
Palabras Claves:	Gobierno en línea, Plan de Acción		
Formato:	DOC		
Fecha de emisión dd/mm/aaaa:	29/08/2007	Fecha de modificación dd/mm/aaaa:	22/10/2007
			01/04/2008
			29/07/2008
			11/08/2008
			09/03/2010
			07/07/2010
			30/06/2011
Dependencia:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Programa Gobierno en línea		
Código:		Versión	5.0
Autor (es):	Equipo de Investigación, Políticas y Evaluación Equipo Articulación y Acompañamiento Programa Gobierno en línea		
Revisó:	Francisco Camargo		
Aprobó:	Francisco Camargo		
Información Adicional:			
Ubicación:	El archivo magnético asociado al documento está localizado en el equipo Poirá en la ubicación: Poirá/Investigación, Políticas y Evaluación/ Metodologías/Metodología Plan de Acción GEL v2011.doc		

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
1.0	29/08/2007	Creación del documento
2.0	01/04/2008	Modificación
3.0	29/07/2008	Modificación
3.1	11/08/2008	Modificación
4.0	09/03/2010	Modificación
4.1	07/07/2010	Modificación
5.0	09/12/2011	Modificación de acuerdo con la evolución de la Estrategia de Gobierno en línea y el Manual de Gobierno en línea versión 3.0.



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
CONTEXTO	5
1 MARCO ESTRATÉGICO.....	6
2 MARCO DE ACCIÓN	7
2.1 Proyectos y actividades	7
2.1.1 SOPORTE PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA FICHA DE PROYECTO	13
3. ENTIDADES QUE TIENEN INICIATIVA PLAN VIVE DIGITAL	9
4. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO	13

PRESENTACIÓN

El presente documento es un producto estructurado y consolidado por la Coordinación de Investigación, Políticas y Evaluación, junto con la Coordinación de Articulación y Acompañamiento del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. A través de este documento, se busca responder a la necesidad de contar con la metodología que permita orientar el proceso de elaboración de los planes de acción sectoriales para el avance de la Estrategia de Gobierno en línea (GEL) en todo el país.

Se entiende por Plan de Acción Sectorial al conjunto de objetivos, metas, actividades, recursos, responsables y plazos, que deben ser definidos por las entidades públicas, tendientes a garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y de esta manera propender por el cumplimiento de los objetivos de eficiencia y colaboración, transparencia de la gestión pública, participación ciudadana y competitividad y calidad de vida.

Esta metodología presenta los lineamientos que se deben seguir para la elaboración del documento de Plan de Acción de Gobierno en línea y está estructurado de la siguiente forma:

- Contexto
- Marco Estratégico en el que se identifiquen las políticas de la entidad y su relación con los objetivos de la Estrategia de Gobierno en línea
- Marco de Acción que identifique las acciones necesarias para el cumplimiento de cada uno de los criterios en cada fase y su plazo de implementación de acuerdo con los resultados de la medición de Gobierno en línea realizada para el sector/rama/organismo y las entidades que lo conforman, así como la identificación de los proyectos tendientes a garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y el cumplimiento de los objetivos misionales de cada entidad. El Marco contiene:
 - Proyectos, actividades, acciones y/o planes
 - Matriz de Proyectos
 - Avance Proyectado

Se espera que este documento sirva de soporte para la implementación y la gestión de la Estrategia de Gobierno en línea en la administración pública colombiana.

Para la publicación de los planes de acción, éstos se agruparán de manera sectorial cuando aplique, pero su elaboración se hará por cada una de las entidades.

CONTEXTO

La Estrategia de Gobierno en línea, en la cual concentra sus esfuerzos el Programa Gobierno en línea, contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que presta mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, mediante el aprovechamiento de las TIC. Lo anterior, con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

En el marco de la Estrategia de Gobierno en línea, el Programa en coordinación con las entidades públicas, ha realizado la medición del Gobierno en línea que tiene como propósito determinar el estado de avance de su implementación en las entidades que conforman la administración pública, y a partir del cual se deben formular planes de acción que faciliten el logro de los objetivos de la Estrategia.

La evaluación de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, elaborada con corte a 9 de diciembre de 2011 arrojó que las entidades del sector transporte, tienen un índice de Gobierno en línea de 95.27 %, que representa un avance representativo de acuerdo con la metodología de medición establecida por el Programa de Gobierno en línea. El detalle de dicho avance se presenta a continuación:

SECTOR TRANSPORTE	FASES				
	Información	Interacción	Transacción	Transformación	Democracia
MINTRANSPORTE	99%	94%	90%	82%	100%
SUPERTRANSPORTE	100%	100%	100%	100%	100%
AERONAUTICA	98%	100%	83%	95%	100%
INVIAS	98%	100%	100%	100%	100%
INCO	98%	100%	100%	72%	100%
Balance Sector Transporte 9 de Diciembre 2011	99%	99%	95%	90%	100%

SECTOR TRANSPORTE	CONSOLIDADO					
MINTRANSPORTE	10%	14%	23%	25%	20%	91%
SUPERTRANSPORTE	10%	15%	25%	30%	20%	100%
AERONAUTICA	10%	15%	21%	29%	20%	94%
INVIAS	10%	15%	25%	30%	20%	100%
INCO	10%	15%	25%	22%	20%	91%
	Consolidado sector					95,27%

Este resultado evidenció la gestión realizada por el conjunto de entidades del sector para desarrollar las acciones y proyectos de manera sistemática que le permitieron alcanzar los objetivos estratégicos de las entidades en materia de Gobierno en línea de acuerdo con los lineamientos y los tiempos establecidos por el Programa.

En este orden de ideas, el presente documento, estructurado y consolidado por la Agencia Nacional de Infraestructura y el Programa Gobierno en línea, a través de la Coordinación de Articulación y Acompañamiento, contiene las acciones definidas por este ente a desarrollar en la vigencia 2012 y una proyección para los años 2013 y 2014, susceptible de modificar de conformidad con el comportamiento presupuestal de la Agencia Nacional de Infraestructura y de otros componentes que afectan la ejecución de la Estrategia.

1 MARCO ESTRATÉGICO

El Marco Estratégico busca identificar la relación entre los proyectos, actividades, acciones y/o planes, de la entidad con sus objetivos estratégicos, con el fin de garantizar que el Gobierno en línea responda a sus necesidades y a sus objetivos estratégicos.

De esta forma, comprende la identificación de los objetivos estratégicos institucionales y la manera cómo el Gobierno en línea puede contribuir a su cumplimiento. En tal sentido, se describen los objetivos estratégicos de la entidad, los cuales se encuentran en el la presentación del Plan Estratégico o Direccionamiento Estratégico de la Agencia Nacional de Infraestructura y los objetivos de la Estrategia de Gobierno en línea¹. Para ello, se construyó la siguiente tabla, que muestra dicha relación:

Matriz Estratégica

MATRIZ ESTRATEGICA			
OBJETIVOS DE GOBIERNO EN LINEA	Objetivo Estratégico 1 Desarrollar los lineamientos de Gobierno en línea Manual 3.0		
EFICIENCIA Y COLABORACIÓN			
TRANSPARENCIA	x		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	x		
COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE VIDA			

Las X, muestran la relación entre los objetivos estratégicos de la entidad y los objetivos de la Estrategia de Gobierno en línea.

En la siguiente tabla se incluyen los proyectos que garantizan la implementación y sostenibilidad de la Estrategia de Gobierno en línea, los cuales apoyarán el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la misión y visión de la entidad.

¹ Los objetivos específicos de la Estrategia de Gobierno en línea son: 1) Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto; 2) Contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública; 3) Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos; 4) Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida.



OBJETIVOS A LOS QUE APUNTA	NOMBRE DEL PROYECTO	METAS				METAS DEL PROYECTO %				INDICADORES	RESPONSABLES
		2011	2012	2013	2014	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4		
1	Manual GEL 3.0	Desarrollo del Manual GEL 2.0	Realizar el 100% del nivel Inicial manual 3.0	Realizar el 100% del nivel básico manual 3.0	Realizar el 100% del nivel Avanzado manual 3.0	94%	100%	100%	100%	Total de desarrollo manual GEL 3.0 Por la Entidad. Total calificación Gobierno en línea según nivel. X 100	Comité GEL Agencia Toda la Entidad

2 MARCO DE ACCIÓN

Esta parte comprende la identificación de los proyectos, actividades, acciones y/o planes tendientes a garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y su contribución al cumplimiento de los objetivos misionales del Ministerio. Para ello se tuvo en cuenta los resultados de los diagnósticos, especialmente en lo que respecta a trámites, cadenas de trámites, servicios y productos.

Los proyectos, actividades, acciones y/o planes se clasifican en intersectoriales, sectoriales o institucionales. Los intersectoriales se refieren a aquellos en los que se involucra la participación de entidades de diferentes sectores de la administración, con el fin de generar sinergias que les permitan cumplir sus objetivos particulares. Por su parte, los proyectos, actividades, acciones y/o planes sectoriales son aquellos que involucran la participación de entidades de un mismo sector. Por último, se entiende por proyecto institucional todo aquel que sea desarrollado al interior de una entidad y que tenga como finalidad avanzar en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en dicha entidad.

Adicionalmente, los tipos de proyectos son, entre otros, los siguientes: diseño del portal, sistemas de información, automatización de trámites o cadenas de trámites, servicios o productos, y vinculación o uso de la Intranet Gubernamental, desarrollo de actividades para fortalecer la participación y democracia en línea.

2.1 PROYECTOS Y ACTIVIDADES

De acuerdo con los proyectos y actividades identificados en la matriz estratégica, la entidad específico el detalle de cada uno de los proyectos y actividades de Gobierno en línea que llevará a cabo para apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales estratégicos, alineados con los niveles y componentes de madurez de la Estrategia de Gobierno en línea.

Esta información debe ser extractada del formato “Planes de Acción u Operativos” de la Contraloría General de la República, en caso que aplique. En caso en que la entidad no esté obligada a usar dichos formatos, deberá hacer uso del mismo para efectos del Plan de Acción de Gobierno en línea.

PROYECTO	ÁREAS/ENTIDADES INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
MANUAL GEL 3,0 - NIVEL INICIAL	Todas las áreas de la entidad – Contratista Consultoría.	INVENTARIO DE INFORMACIÓN: 1. Documentar en los formatos del Programa GEL el inventario de la información que maneja la entidad.	Tiempo Contratación	Miembros del Comité GEL – áreas de la Entidad	01/12/2011 – 29/01/2012	Inventario de información
	Todas las áreas de la entidad	ANÁLISIS DE COMPETENCIA LEGAL: 1. Para cada tipo de información clasificarla de acuerdo al nivel de acceso	Tiempo	Miembros del Comité GEL – áreas de la Entidad	29/01/2012 - 29/02/2012	Inventario de información
	Comité GEL Agencia Nacional de Infraestructura	Política de editorial y de actualización	Tiempo	Comité GEL	13/01/2012	Circular de los responsables de actualización
	Todas las áreas de la entidad.	PUBLICACIÓN DE INVENTARIO DE DATOS	Tiempo	Profesional de Sistemas	29/01/2012 - 29/02/2012	Publicación en página web el Inventario Documental
	Área de Sistemas – personas encargadas de la actualización.	Revisión y actualización de la información básica existente incluyendo 2012 – informe de la oficina de evaluación.	Tiempo	Miembros de la actualización página web	15/01/2012 29/01/2012	Actualización y publicación.
	Áreas encargadas	Aplicaciones en las que podemos utilizar Lenguaje común de intercambio de información	Tiempo	Tramites - Sistemas	29/02/2012 31/03/2012	Aplicaciones en funcionamiento página web
	Oficina de Comunicaciones	Información en audio y Video Cumpliendo con normas estándares de accesibilidad NTC 5854	Tiempo	Oficina de Comunicaciones	01/01/2012 31/12/2012	Publicación web
	Todas las áreas de la entidad	Definición de información interactiva a proveer, priorizar de manera interactiva a través de mapas, gráficas, Sistema georeferenciación.	Tiempo	Miembros del Comité GEL – áreas de la Entidad	01/03/2012 31/08/2012	Diseño de la información
	Área de Sistemas	Otros idiomas, Inglés información	Tiempo	Oficina de		



	Oficina de Comunicaciones - Sistemas	general de la entidad y los planes indicativos y de acción.	Contratación, soporte.	Comunicaciones Sistemas	01/03/2011 30/08/2011	Publicación web
	Recurso humanos – Área sistemas	Decreto de asignación laboral – Evaluación de desempeño, Ofertas de empleo - Vacantes	Tiempo	Profesional de recursos humanos	01/03/2012	Actualización y publicación.
	Oficina de Evaluación - Sistemas	Evaluación constante de la arquitectura y navegación con el documento de usabilidad. -Diseño Ordenado y limpio. -Interfaces en movimiento -Contraste y Brillo -Espacios en Blancos -Navegar con diferentes Browser. -Buscador de información. -Ubicación en los 10 primeros lugares de los Buscadores. -Pirámide Invertida. Pág. 131-132 Manual de usabilidad. -Vínculos rotos. -Contenidos encontrables. -Servicios de atención al ciudadano, PQR, Otros	Tiempo	Profesional de la oficina de evaluación – Área de sistemas	01/01/2012 31/12/2012	Publicación Completa Web, de acuerdo al manual GEL 3.0
	Oficina de Evaluación	Encuestas	Tiempo	Oficina de Evaluación - Sistemas	01/02/2012 31/12/2012	
	Comunicaciones	Confirmación de Correos electrónicos	Tiempo	Comunicaciones	01/02/2012 31/12/2012	Confirmación y respuesta a los correos electrónicos.
	Oficina de Evaluación	Promoción y divulgación del Manual GEL 3.0	Tiempo	Oficina de Evaluación	01/02/2012	Documentos

					30/06/2012	estandarizados GEL 3.0
	Áreas misionales	<p>ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD: Se deben clasificar de acuerdo a la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipología: Empresas, Entidades Públicas, Ciudadanos, Otro - Caracterización: Ciudadanos: Ubicación, Edad, Sexo, población vulnerable, personas con discapacidad Empresas: Pequeña, Mediana, Grande Entidad Pública: Nacional, Territorial Otros: ONG, Organismos y usuarios internacionales, organizaciones de la sociedad civil, privados que ejercen funciones públicas - Tipología de servicios demandados por cada población: Información Trámites Servicios Participación - Tipología y nivel de cobertura de canales de acceso de que disponen los usuarios: Internet Telefonía Móvil Telefonía Fija Fax Redes Sociales 	Tiempo	Miembros del Comité GEL y Anti trámites	01/03/2012 - 30/06/2012	Documento de Caracterización de usuarios



		Televisión - Cadena de tramites - Ventanillas únicas				
	Todas las áreas	Cero Papel, Elaborar un acto administrativo.	Tiempo	Todas las áreas – Presidente - Jurídica	01/02/2012 31/12/2012	Plan de estratégico de cero papel
	Oficina de Evaluación	Interoperabilidad – Intercambio de información – Solicitar información con GEL en todo lo que podemos aplicar	Tiempo	Profesional de Evaluación	01/02/2012 31/12/2012	
	Sistemas	Plan de ajuste tecnológico	Tiempo	Sistemas Consultoría	01/02/2012 31/03/2012	Plan de ajuste tecnológico
	Áreas Misionales - Evaluación y Sistemas	Definición de la arquitectura y automatización de tramites		Miembros del Comité GEL y Anti trámites	31/01/2012 29/02/2012	Plan racionalización de trámites
	Todas las áreas de la entidad	ESQUEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN: Documentar y medir como mínimo, las siguientes variables: - Número de trámites y servicios en línea / Total de trámites de la entidad - Número de transacciones electrónicas / Total de transacciones. Esto para cada trámite automatizado - Número de usuarios de los trámites y servicios electrónicos - Inversión para implementar la Estrategia de Gobierno en línea - Costos de mantenimiento y operación de los trámites y servicios - Costos para los usuarios en la ejecución de trámites electrónicos - Tiempos para la entidad y para los usuarios en la prestación y acceso a	Tiempo	Miembros del Comité GEL y Antitrámites	31/01/2012 31/03/2012	Indicadores de Gestión establecidos

		los trámite servicios electrónicos - Calidad y satisfacción de los usuarios en la prestación de trámites y servicios por medios electrónicos.				
	Todas las áreas de la entidad	Mecanismos y plan de participación ciudadana, publicación página web.	Tiempo, financieros	Miembros del Comité GEL y Anti trámites	31/01/2012 - 31/05/2012	Plan de participación ciudadana
	Evaluación y Control Interno	Rendición de Cuenta y Cuentas, consultarle a la ciudadanía y a los usuarios que temas se deben incluir, utilizar chat para las consultas.	Tiempo, tecnológicos	Profesional Evaluación, Profesional de Comunicaciones	31/01/2012 - 31/08/2012	Ejecución de rendición de cuentas

2.1.1 SOPORTE PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA FICHA DE PROYECTO

- 1 **Proyecto.** Escriba el nombre del proyecto. Cuando la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea no da lugar a un proyecto, se deben diligenciar en este campo las actividades o acciones específicas que se desarrollarán
- 2 **Áreas Involucradas.** Hace referencia a las dependencias de la entidad dentro de las cuales se debe alcanzar los resultados previstos. Puede referirse también a un proceso o ciclo (Por Ejemplo: Producción, contratación, dirección, compras, etc). Cuando el proyecto involucra a otras entidades, también deben incluirse en esta sección.
- 3 **Actividades.** Son el conjunto de tareas o acciones específicas que se han programado para alcanzar los resultados planteados en los planes de acción u operativos.
- 4 **Responsables.** Nombre de los cargos o de los funcionarios públicos responsables de desarrollar cada una de las actividades a cumplir en los planes de acción u operativos.
- 5 **Tiempo programado:** Tiempo estimado para llevar a cabo el plan de acción u operativo y sus actividades.
- 6 **Indicadores Claves de Rendimiento:** Son las unidades de medida gerenciales, mediante las cuales se evaluará el desempeño y rendimiento de la los planes de acción u operativos, actividades, recursos y responsabilidades.

3 ENTIDADES QUE TIENEN INICIATIVAS EN EL PLAN VIVE DIGITAL

Las entidades que tienen iniciativas en el Plan Vive Digital, deben incluirlas en el Plan de Acción u Operativo, como se describe en el numeral 2.1

4 ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

Para hacer seguimiento a los proyectos y compromisos planteados en el Plan de Acción, se requiere definir un esquema que involucre a todas las entidades de cada sector. Dicho esquema debe contemplar los siguientes aspectos:

4.1 Consulta de Información: Para verificar el cumplimiento del Plan de Acción, el Programa Gobierno en línea deberá verificar el cumplimiento de las acciones establecidas en cada sector, de acuerdo con el seguimiento periódico que realice.

Para ello debe realizar las consultas a las diferentes fuentes de información, dentro de las cuales están las siguientes: Sitios Web de las entidades, interlocutores de las entidades, Departamento Administrativo de la Función Pública, Informes de las entidades, contratos, actas o demás documentos que soportan la ejecución de actividades o proyectos.

4.2 Validación de Información: El Programa Gobierno en línea debe contrastar y validar con cada entidad, la información recogida en las diferentes fuentes, con el fin de eliminar sesgos o discrepancias que afecten la información real que alimenta los indicadores de avance.

4.3 Generación de Indicadores: Una vez se tenga claridad sobre las actividades realizadas, el Programa Gobierno en línea deberá alimentar los indicadores que se diseñen para tal efecto. La generación de indicadores debe hacerse de manera periódica, de acuerdo con las reuniones que se definan con el sector/rama/organismo.

4.4 Análisis de Comportamiento: En este momento, la evaluación sobre la información que arrojan los indicadores se hace con el fin de encontrar los puntos a mejorar o fallas en el caso que el valor sea negativo o no sea el esperado. También se hace con el fin de encontrar las fortalezas en las situaciones en que los resultados mostrados por el indicador sean positivos o superiores al esperado. Este análisis se hará primero al interior de la Coordinación de Articulación y Acompañamiento del Programa Gobierno en línea y posteriormente se dará a conocer a cada una de las entidades de los sectores respectivos.

4.5 Elaboración de Informes de Resultados: El seguimiento se traduce en un informe que sintetice tanto los resultados de los indicadores, como los aspectos que dan origen a dichos resultados, terminando en sugerencias de salvamento o solución para las entidades o sectores en contraste. La elaboración y presentación de este informe será periódica, dependiendo de las reuniones de seguimiento sectorial que se definan.

4.6 Reuniones de Seguimiento Sectorial: Cada sector deberá definir la periodicidad de las reuniones para hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones del Plan de Acción y verificar el avance en el cumplimiento del modelo de madurez de Gobierno en línea.

4.7 Focalización de Acciones: Consiste esencialmente en la definición de estrategias y/o decisiones que garanticen el cumplimiento del Gobierno en línea. La definición de estas medidas y su implementación estará a cargo de los Comités de Gobierno en línea de cada entidad y los resultados serán dados a conocer a las entidades del sector/rama/organismo con el fin de analizar sus aciertos y falencias y se tomen las medidas necesarias para alcanzar las metas y objetivos propuestos de acuerdo con la realidad de cada sector/rama/organismo.