



POLITICA EDITORIAL PAGINA WEB INM

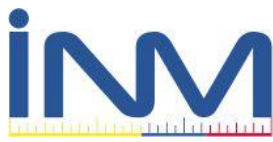


TABLA DE CONTENIDO

- 1. Generalidades**
- 2. Objetivo**
- 3. Política editorial**
- 4. Perfiles de usuarios**
- 5. Estándares de navegación**
- 6. Servicios de información al ciudadano**
- 7. Transacción en línea**
- 8. Estándares para actualizaciones**
- 9. Glosario**



POLÍTICA EDITORIAL PÁGINA WEB INM

1. Generalidades

En este mundo lleno de inmediatez, la internet se ha convertido en el medio de información de mayor crecimiento en el mundo, ha permitido una conexión que se ajusta a todas las necesidades. Teniendo en cuenta estas características del entorno comunicativo, el Estado Colombiano diseñó la estrategia denominada **“Gobierno en Línea”**, que busca contribuir en la construcción de un Estado Justo, Moderno, Seguro, más eficiente, transparente y participativo, que preste a los ciudadanos mejores servicios aprovechando las tecnologías de la información.

Teniendo en cuenta los objetivos de dicha estrategia, y con el objetivo de optimizar el acceso a la información de la página web, y a la vez reglamentar su uso en todas las partes interesadas en el Instituto Nacional de Metrología se trazó la presente Política Editorial, que está orientada a lograr un manejo adecuado de la información, la actualización de la misma y la prestación de un servicio mucho más ágil y adecuado para los ciudadanos.

La coordinación del contenido de la página web estará en cabeza del el área de comunicaciones, que gestionará las publicaciones por intermedio del área de Tecnologías de la Información (TIC), y contará con la participación de todas las áreas responsables de generar los contenidos y mantener actualizada la información contenida en ella.

El sitio web de la Entidad, www.inm.gov.co, deberá cumplir con todos los criterios establecidos en la estrategia de Gobierno en Línea, debe ser dinámico, su diseño se debe ajustar al manejo de imagen institucional, y contará con información clasificada, ordenada, actualizada y de fácil acceso para los usuarios. Adicionalmente, contará con herramientas de interacción, secciones y sub-portales (como es el caso de la Red Colombiana de Metrología RCM) que garanticen la información requerida por los usuarios, y tener accesibilidad para personas con discapacidad, así como disponibilidad de información en el idioma inglés.

POLITICA EDITORIAL PAGINA WEB INM

Para la elaboración de la presente política se tomó como base el Manual 3.1 de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, se estructuró su contenido, ajustado a los requerimientos y necesidades del Instituto Nacional de Metrología de Colombia.

De igual forma, la presente política se constituye en un documento dinámico que será ajustado de acuerdo a los avances tecnológicos que se presenten y a los nuevos requerimientos establecidos, tanto por la Entidad como por el Gobierno Nacional, que dará alcance a lo que pueda ser determinado por el Comité de Gobierno en Línea creado para tal fin, o quien haga sus veces.

2. Objetivo

Reglamentar los términos y estándares de publicación, uso y administración del sitio www.inm.gov.co, con el fin de garantizar la adecuada y oportuna actualización de la información en cada una de sus secciones y sub-portales, conservando su homogeneidad en diseño y estructura, y atendiendo los requisitos contemplados en la Estrategia Gobierno en Línea y en las normas internas que rigen la publicación de información en el Instituto Nacional de Metrología.

3. Política editorial

Teniendo en cuenta que los medios de comunicación electrónicos tienen una serie de características, especialmente relacionadas con el hecho de que los contenidos se pueden difundir de forma rápida y a un gran número de personas, la estrategia Gobierno en Línea ha definido que todas las entidades del Estado Colombiano deben implementar una política editorial que establezca en términos generales las características que se deben considerar al momento de publicar contenidos en medios electrónicos. Esta Política Editorial deberá complementarse con las indicaciones que señalen el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación -en el marco de la iniciativa de “Lenguaje Ciudadano”- y del “Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano” que lidera el Programa de Reforma de la Administración Pública.

Dentro del marco general, los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso, contemplando como mínimo los siguientes elementos:

- ✓ Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo.
- ✓ No se deben usar abreviaturas. Si se requiere, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- ✓ No se deben usar siglas sin que al pie se especifique su significado.
- ✓ No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- ✓ No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- ✓ En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- ✓ No debe dejarse dudas sobre el mensaje que se desea transmitir.
- ✓ Se debe tener en cuenta que la información será utilizada por personas de diferentes niveles de educación.
- ✓ Se debe observar que por las características del Instituto, los mensajes pueden ser consultados por personas de diferentes partes del mundo.
- ✓ Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española de la Lengua.
- ✓ No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.
- ✓ Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos
- ✓ Se deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de competencia de la Entidad, sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- ✓ Cuando se publique información en forma de artículos, ésta debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene la información, ésta debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificándolas al final del artículo.
- ✓ Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación, o de su última actualización.
- ✓ Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar

POLITICA EDITORIAL PAGINA WEB INM

claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.

- ✓ Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.
- ✓ Los mensajes e información que se publiquen, deben tener contenidos que no reflejen los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de personas o sectores en particular.
- ✓ Igualmente, no deben reflejar posiciones religiosas, políticas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- ✓ Todos los contenidos deben mantener la privacidad.
- ✓ Los contenidos deben ser genéricos, no ofensivos ni discriminatorios.
- ✓ No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información.
- ✓ Por el área de TIC, se debe conservar archivo histórico de todos y cada uno de los temas publicados.

El contenido mínimo que debe tener el sitio Web principal del INM, de acuerdo a lo establecido por Gobierno en Línea es el siguiente:

- ✓ Información básica en el Portal del Estado Colombiano. La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en www.inm.gov.co, debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.
- ✓ Misión y visión. Son las que están descritas en el decreto de creación del Instituto Nacional de Metrología 4175 de 2011 o definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
- ✓ Objetivos y funciones. Son los que están descritos en el decreto de creación del INM. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
- ✓ Organigrama. Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad.
- ✓ Localización física. Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto.
- ✓ Se deben publicar los teléfonos y/o líneas gratuitas y fax. Con indicativo nacional e internacional.
- ✓ Correo electrónico. El correo electrónico de contacto es contacto@inm.gov.co.
- ✓ Horarios y días de atención al público. Debe especificarse y ubicarse en lugar visible.
- ✓ Directorio de funcionarios. Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los principales cargos planteados en el organigrama. Se

POLITICA EDITORIAL PAGINA WEB INM

- incluyen: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario.
- ✓ Directorio de entidades. Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo sector.
 - ✓ Directorio de agremiaciones y asociaciones. Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
 - ✓ Normatividad. Leyes/ Acuerdos/ Decretos / Resoluciones / Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general. Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.
 - ✓ Presupuesto aprobado en ejercicio. La entidad debe publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente.
 - ✓ Información histórica de presupuestos. Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.
 - ✓ Políticas, planes, programas y proyectos institucionales o líneas estratégicas. Se deben publicar las políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo el plan estratégico vigente.
 - ✓ Programas y proyectos en ejecución. Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia. Contacto con dependencia responsable. Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.
 - ✓ Trámites y servicios. Listado de trámites y servicios. En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de “trámites y servicios” de la entidad con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano. En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre un enlace al punto exacto para gestionarlo en línea.
 - ✓ Contratación. Enlace en la página inicial de la Entidad, a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso de enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.

POLITICA EDITORIAL PAGINA WEB INM

- ✓ Control y rendición de cuentas. Se deben publicar los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión del Instituto. Para ello se debe indicar, la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).
- ✓ Informes de Gestión. Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique) y los informes de rendición de cuentas a los ciudadanos.
- ✓ Metas e indicadores de gestión. Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño.
- ✓ Servicios de información para niños. Información dirigida a los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.
- ✓ Preguntas y respuestas frecuentes. Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción.
- ✓ Boletines y publicaciones. Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.
- ✓ Noticias. En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.
- ✓ Calendario de actividades. En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano.
- ✓ Glosario. Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad. Esta información deberá estar contenida en la sección de “Servicios de Información al Ciudadano”, de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción.
- ✓ Política de privacidad y condiciones de uso. En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
- ✓ Oferta de empleos. La entidad debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el período de oferta de la vacante y los datos de contacto.

4. Perfiles de usuarios

4.1 Administrador del sitio web

POLITICA EDITORIAL PAGINA WEB INM

Quien tiene a su cargo la gestión de las herramientas para la actualización del sitio web, vigilando su disponibilidad y funcionamiento. El Administrador se encarga igualmente de verificar el cumplimiento de los estándares y políticas del sitio, en caso de que sea autorizada la designación de “usuarios editores” por cada dependencia. Los usuarios editores serán los responsables de mantener actualizada la información de su competencia. El Administrador suministrará las claves y activará los permisos para los “Administradores de Salas de Chat, foros, etc.” y “Usuarios Editores” que sean designados por las dependencias del INM.

4.2 Administradores de Sala de Chat, foros, etc.

Personas designadas por las dependencias del Instituto Nacional de Metrología para la atención de consultas técnicas y legales que los visitantes al sitio web deseen plantear a través de las herramientas interactivas de salas de chat, foros, etc., sobre temas de competencia de la Entidad.

4.3 Usuarios editores

Con el propósito de dinamizar la actualización de los contenidos del portal web del INM, se crearán cuentas de “usuarios editores” para la (s) personas (s) designada (s) por cada dependencia para ser editores de los contenidos de su espacio web.

Los usuarios editores tendrán la responsabilidad de:

- ✓ Redactar, crear y editar los contenidos actualizados, en la sección o sub-portal que le corresponda y presentarla para aprobación del área de comunicaciones en lo de su competencia.
- ✓ Crear y publicar los recursos (imágenes, archivos PDF, archivos de video, archivos de audio, etc.) que estarán disponibles para la descarga desde la página web, en la sección o sub-portal que le corresponde. Estos contenidos serán de responsabilidad del área correspondiente y deberán cumplir con lo establecido en el Manual de Identidad Corporativa de la Entidad.
- ✓ Le corresponderá al Comité de Gobierno en Línea del Instituto Nacional de Metrología de Colombia determinar las dependencias que tendrán su sección o sub-portal en la página web de la Entidad y será responsabilidad de cada dependencia determinar el o los usuarios editores.

5. Estándares de navegación

Los siguientes son estándares de presentación, de funcionalidad y técnicos, de obligatorio cumplimiento en los sitios en Internet del Estado colombiano, para el sitio Web principal y sitios adicionales:

5.1 Estándares de presentación

- ✓ **Identidad visual.** Se debe mantener, siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (escudo de la República e identidad visual de la Entidad), la imagen del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, así como el logo del INM.
- ✓ **Enlace al Portal del Estado Colombiano.** En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co, el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.
- ✓ **Fecha de la última actualización.** En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.
- ✓ **Número de Visitas.** En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.
- ✓ **División de los contenidos.** Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.
- ✓ **Uso de colores.** Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono.
- ✓ **Uso de marcos.** Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegan a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.
- ✓ **Manejo de vínculos.** En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como “Haga click aquí” o “Ver más”. Adicionalmente, la entidad debe garantizar que no existan enlaces rotos.

5.2 Estándares de funcionalidad

- ✓ **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.
- ✓ **Acceso a la página de inicio.** Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio y acceso directo desde cualquier página del sitio.
- ✓ **Acceso al menú principal.** Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.

- ✓ **Ruta de navegación.** Se debe incluir la ruta de navegación en la parte superior del contenido.

5.3 Estándares técnicos

- ✓ **Nombre de dominio.** El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co
- ✓ **Marcación y/o etiquetado.** Los elementos insertos en todas las páginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa.
- ✓ **Parpadeo.** Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos, o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que ésta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento sea parte de una actividad esencial.
- ✓ **Uso de navegadores.** El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer, google chrome y Firefox. Se debe garantizar que las personas puedan encontrar el sitio Web en la Red. Con el fin de incrementar la probabilidad de que los sitios Web del Estado estén bien ubicados en la lista de resultados de los motores de búsqueda, es esencial que contemplen la incorporación de información descriptiva o *metadatos*, diseñada para ser procesada por los sistemas de búsqueda. Así mismo, si la entidad hace uso de redes sociales en internet desde éstas deberán habilitarse los enlaces al sitio Web principal y viceversa.

6. Servicios de información al ciudadano

De acuerdo a lo establecido pro Gobierno en Línea, en la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada “Servicios de Información al Ciudadano” en la que se ubique como mínimo lo siguiente:

- ✓ **Preguntas y respuestas frecuentes.** Glosario, ayudas para navegar en el sitio, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios.
- ✓ **Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos.** En la sección de “Servicios de Información al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
- ✓ **Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.** Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

POLITICA EDITORIAL PAGINA WEB INM

- ✓ **Mecanismo 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.
- ✓ **Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS.** Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.
- ✓ **Encuestas de opinión.** Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se debe mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.
- ✓ **Información en audio y/o video.** Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción. Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.
- ✓ **Servicios de atención en línea.** Deben habilitarse chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. El Comité de Gobierno en Línea definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.
- ✓ **Mecanismos de participación.** Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por la entidad. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados.
De ser posible la entidad debe implementar espacios adicionales como redes sociales o usar las herramientas disponibles en el Portal del Estado Colombiano como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las indicaciones anteriormente mencionadas.
- ✓ **Ayudas.** Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.
- ✓ **Avisos de confirmación.** Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.
- ✓ **Formularios para descarga o diligenciamiento en línea.** En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales. Deben publicarse en un lugar visible y asociados al trámite o servicio respectivo.

Los formularios que se diligencien en línea se deben acompañar de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento. Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje estándar para el intercambio de información.

Se deben habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano.

- ✓ **Certificaciones y constancias en línea.** Las certificaciones y constancias que la entidad expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIT, deben gestionarse totalmente en línea para el ciudadano o el empresario según corresponda. Se deben definir mecanismos de seguridad y autenticidad que permita que terceros realicen estas consultas.

7. Transacción en línea

Teniendo en cuenta que la entidad debe proveer transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Transacción en Línea.

- ✓ **Acceso vía móvil.** El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados.
- ✓ **Cobertura geográfica.** Las entidades deben contar con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea.
- ✓ **Otros idiomas.** Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: “Acerca de la Entidad” y “Políticas, planes, programas y proyectos institucionales”.
- ✓ **Monitoreo del desempeño y uso del sitio web.** Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.
- ✓ **Contratación en línea.** La entidad debe vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.
- ✓ **Uso de sistemas transversales.** La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, entre otros.

POLITICA EDITORIAL PAGINA WEB INM

- ✓ Para cada trámite y servicio de los priorizados, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:
- ✓ **Trámites en línea.** Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención servicio requerido) de aquellos trámites priorizados por la entidad, en los cuales no se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares.
- ✓ **Servicios en línea** Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del servicio requerido) de aquellos servicios priorizados por la entidad, en los cuales no se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares.
- ✓ **Consulta del estado de un trámite y/o servicio.** Se debe habilitar en la sección de “servicios de información al ciudadano”, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.
- ✓ **Plazos de respuesta.** Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad pública en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- ✓ **Estampado de tiempo.** Se debe garantizar cuando sea requerido el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo definidas por la entidad y la conservación de las transacciones electrónicas.
- ✓ **Pagos electrónicos.** Se deben habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.
- ✓ **Firma electrónica.** Se debe habilitar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios. Los trámites priorizados son establecidos por la entidad en conjunto con el Programa Gobierno en línea a través de las metodologías de Diagnóstico y Plan de Acción, generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.
- ✓ **Medición de la satisfacción de los usuarios.** Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad. Se recomienda a la entidad mantener los registros históricos de las mediciones adelantadas y publicar los resultados obtenidos.
Las entidades deben contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.
- ✓ **Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos.**
Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

8. Estándares para actualizaciones

Es fundamental que los contenidos a publicarse en el sitio web www.inm.gov.co tengan en cuenta las directrices y las fases de la estrategia “Gobierno en Línea”. Se deberá publicar sólo aquella información que sea competencia del Instituto Nacional de Metrología de Colombia y sobre la cual se tenga completa seguridad en términos de contenido, oportunidad y veracidad o del Ministerio de Comercio Industria y Turismo MinCITy sus entidades adscritas cuando sea requerido. Es fundamental revisar previamente la redacción y ortografía de los textos y documentos que se publicarán en el sitio web, siguiendo las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español utilizadas en Colombia y contenidas en el Diccionarios de la Real Academia Española de la Lengua. En este sentido se deberá contar con el apoyo del área de comunicaciones, o quien haga sus veces, que ejercerá las labores de editores de contenido.

No se deberán publicar contenidos que puedan generar efectos legales adversos a los directivos, funcionarios o en general a el Instituto Nacional de Metrología o a su personal. El sitio web no puede contener enlaces a páginas externas diferentes a las relacionadas con las competencias de la Entidad. En caso de publicar información tomada de un tercero, se debe incluir la fuente de dicha información, preservando siempre la normatividad en cuanto a derechos de autor.

En caso de generar artículos con textos demasiado extensos, se deberá dividir el contenido manteniendo la conexión, concordancia y orden, esto con el fin de no publicar informaciones pesadas de difícil lectura o que por su extensión no generen interés entre los usuarios. La fuente de los documentos siempre será “Arial”. Se debe mantener el tamaño del texto que genera la aplicación por defecto.

Es importante que no se duplique información en las secciones o subportales del sitio www.inm.gov.co, a menos que se requiera expresamente para una audiencia o público objetivo determinado.

En concordancia con los términos de las leyes colombianas, se prohíbe:

- Utilizar información o software del portal para invadir de forma alguna la privacidad de terceros públicos o privados.
- Alterar sin autorización la información o los materiales publicados en elPortal.
- Utilizar contenidos, documentos y demás material informativo de propiedad de terceros, sin su debida autorización y sin los créditos respectivos.

8.1 Responsabilidad frente a los contenidos:

El Director General, los subdirectores y la Secretaría General, y el área de comunicaciones responsables de autorizar la publicación de la información que se publique en la página web, en la sección o sub-portal que le corresponde. La responsabilidad frente a los contenidos publicados se encuentra a cargo de las áreas generadoras de los mismos.

8.2 Periodicidad y responsables de la actualización de contenidos

Dada la dinámica propia de las tecnologías, el contenido de esta Política se actualizará cuando se requiera con el fin de mantener al día los parámetros establecidos por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Por esta razón, la información de esta política ha sido y será objeto de revisión constante. Las nuevas versiones se publicarán en los medios informativos con que cuente la Estrategia de Gobierno en Línea.

9. Glosario.

9.1 Administración

Acción que se desarrolla para la gestión del sitio web www.inm.gov.co.

9.2 Gobierno en Línea

Estrategia por medio de la cual se busca contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información.

9.3 Herramientas de interacción

Corresponde a los espacios que el sitio web www.inm.gov.co pone al servicio de los usuarios para que puedan interactuar en línea con la Entidad, tales como: salas de chat, contáctenos, buzón de quejas y reclamos.

9.4 Contenidos

Hace referencia a los textos, imágenes, archivos PDF, archivos descargables de office, archivos de video, archivos de audio, formatos y demás elementos que se publiquen en cualquiera de las secciones o sub-portales del sitio web www.inm.gov.co. Estos contenidos deben ser agradables, de fácil lectura y uso.

Los contenidos deben ser preparados por el área responsable y ser aprobados en su redacción, ortografía, estructura gramatical y presentación por el área de comunicaciones.

9.5 Registro

Requisito que deben cumplir los usuarios o visitantes que deseen acceder a las herramientas de interacción del sitio www.inm.gov.co

9.6 Visitantes o usuarios

Todas las personas que ingresen a consultar información en cualquiera de las secciones o sub-portales del sitio www.inm.gov.co. Los visitantes o usuarios tienen la opción de registrarse para acceder a las herramientas de interacción.

9.7 Trámite

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

9.8 Servicio

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

9.9 Trámite en línea

Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

9.10 Servicio en línea

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

9.11 Cadena de Trámites

La relación que se establece entre los trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites.

9.12 Ventanilla Única Virtual

Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

9.13 Racionalizar

Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.

9.14 Simplificar

Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos para el ciudadano y en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.