

 Departamento Norte de Santander Municipio de CÁCHIRA	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

<b>MODELO METODOLÓGICO PARA LAS FASES DE INTERACCIÓN Y TRANSACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>FICHA DESCRIPTIVA</b>
--	--------------------------



<b>CAJA DE HERRAMIENTAS</b>			<b>MODELO GENERAL</b>
<b>FASES DE INTERACCIÓN</b>	<b>DE</b>	<b>ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>HERRAMIENTA IDPA5-ES –</b>

### I. Identificación

1. Nombre de la actividad	<b>Plan de acción</b>
---------------------------	-----------------------

### Alcaldía de CÁCHIRA-Norte de Santander

#### PARTICIPANTES

Nombre Completo	Cargo
Herman Fernando Jaime Mora	Alcalde Municipal
Ana Edilia Vega Blanco	Auxiliar Administrativa
Luis Fidel Vega Corredor	Contratista
Dora Smith Pabón Morinelly	Secretaria de Personería
Gloria Estella Flórez Pabón	Auxiliar Administrativa
Víctor Julio Ortiz Mora	Presidente del Concejo
Jhonatan Andrés Landazábal Lizarazo	Secretario de Gobierno
Areli Karina Urquijo	Comisaria de Familia

#### PRESENTACIÓN

El presente documento es un producto estructurado y consolidado por la Dirección de Articulación y Gestión del Programa Agenda de Conectividad, por medio del cual se busca responder a la necesidad de contar con un plan de acción de la Alcaldía de CÁCHIRA-Norte de Santander para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea (GEL).

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
<p><b>Plan de Acción</b></p>		

Se entiende por Plan de Acción 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 transparencia, eficiencia y mejores servicios a su cargo.

El Plan de Acción está estructurado de la siguiente forma:

- ✚ Contexto: Muestra los lineamientos políticos, normativos e institucionales que dan sustento a la Estrategia de Gobierno En Línea.
- ✚ Marco Estratégico: En esta parte se identifican las políticas de la entidad y su relación con los objetivos de la Estrategia de Gobierno En Línea
- ✚ Marco de Acción: Presenta las acciones a implementar para el cumplimiento de cada uno de los criterios en cada fase y su plazo de implementación, 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. Este marco contiene los proyectos específicos, una matriz que resume los mismos y el avance proyectado en la implementación de la estrategia

El presente documento es el resultado del trabajo articulado por el Programa Agenda de Conectividad y liderado por el Ministerio de Comunicaciones, a través del cual se consolida el Plan de Acción que permitirá dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008.

Se espera que este documento, y las acciones plasmadas en el mismo, contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales de cada entidad y de la administración pública en su conjunto y que, a su vez, fortalezca la Estrategia de Gobierno En línea en el nivel nacional.

## 1. CONTEXTO

La Estrategia de Gobierno en línea, en la cual concentra sus esfuerzos el Programa Agenda de Conectividad, contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, **más** participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

 <p><i>Departamento Norte de Santander</i> <i>Municipio de Cachaíra</i></p>	 <p><b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
<p><b>Plan de Acción</b></p>		

Los principios que rigen a la Estrategia de Gobierno En Línea son seis: Gobierno centrado en el ciudadano; visión unificada del Estado; acceso equitativo y multi-canal; Gobierno en línea es más que tecnología; protección de la información del individuo y; credibilidad y confianza en el Gobierno en línea. Para su desarrollo, se han establecido tres ejes de acción, los cuales se deben impulsar en las tres ramas del poder público (ejecutivo, legislativo y judicial) y en los tres niveles territoriales (nacional, departamental y municipal): mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas; fortalecer la transparencia del Estado y la participación ciudadana y; mejorar la eficiencia del Estado. Estos ejes de acción son el norte de trabajo de las entidades públicas para la construcción colectiva del Gobierno En Línea mediante un proceso gradual y evolutivo para la implementación de la Estrategia, que consta de cinco fases de desarrollo: información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea.

Para el desarrollo del Gobierno en línea, los siguientes son los roles que deben ejecutar cada uno de los actores que se interrelacionan en ésta:

Programa Agenda de Conectividad. Su rol es el de promover el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública para mejorar el acceso, costos y calidad de los servicios que presta el Estado al ciudadano. Sus principales acciones son:

- ✚ Establecer los lineamientos y los tiempos que deben seguir las entidades públicas para ofrecer información, trámites y servicios a través de medios electrónicos.
- ✚ Establecer el apoyo que permita implementar de manera adecuada la Estrategia de Gobierno En Línea.
- ✚ Coordinar y acompañar a las entidades públicas que implementan la Estrategia de Gobierno En Línea.
- ✚ Definir el seguimiento y el grado de avance de las entidades públicas con respecto a la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea.
- ✚ Administrar conocimiento, para compartirlo entre las entidades que implementan la Estrategia de Gobierno En Línea.

Entidades. Las entidades juegan un papel muy importante dentro del Gobierno en Línea, ya que son ellas las que permitirán que éste progrese, en la medida en que implementen las iniciativas planteadas. Las principales acciones que deben llevar a cabo son:

- ✚ Atender a los ciudadanos, las empresas y el mismo Estado.

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
<p><b>Plan de Acción</b></p>		

- ✚ Ejecutar los proyectos relacionados con la Estrategia de Gobierno En Línea y reportar su avance.
- ✚ Utilizar los recursos que provee la Estrategia de Gobierno En Línea para su implementación.
- ✚ Compartir experiencias, mejores prácticas y lecciones aprendidas.

Para hacer de la estrategia de Gobierno en línea, un proyecto sostenible y con continuidad, se requiere un Plan de Acción que permita garantizar el cumplimiento exitoso de la Estrategia de Gobierno en línea y definir las acciones que permitan el correcto avance en la ejecución de las Fases, tomando como base el **MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA** promulgado por el **MINISTERIO DE COMUNICACIONES** Y la asignación de los responsables de la ejecución, monitoreo y seguimiento del mismo.

## 1.1 MARCO LEGAL

El documento CONPES 3072 de 2000, Estrategia de Gobierno en línea y los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, ordenan a las entidades públicas del orden nacional utilizar el poder de las tecnologías de información y comunicación - TIC, para mejorar la eficiencia y transparencia de la administración pública. y que establece como una política de "Agenda de Conectividad", al proveer al Estado la conectividad que facilite la gestión de los organismos gubernamentales y apoye la función de servicio al ciudadano. Señala también la creación de una Intranet Gubernamental:"( . . ) este programa está orientado a la creación de sistemas de información al interior de los entes gubernamentales, interconectados a través de una red basada en tecnología Web. La realización de éste programa contempla la actualización y estandarización de la infraestructura tecnológica al interior de los entes gubernamentales, la definición de estándares de intercambio de información entre las instituciones , la consolidación física de la Red Gubernamental como una Intranet propiamente definida y la digitalización interna del Estado".

La Directiva Presidencial No 02 del año 2000, define los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea, y el compromiso de todas las entidades de los niveles nacionales y descentralizados en su implementación.

La Ley 790 de 2002, expide disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública dentro de la cual dispone de un capítulo sobre Gobierno en línea según el cual "el Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cacha</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
<p><b>Plan de Acción</b></p>		

*procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos: a) Desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico; b) Desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intragubernamentales de flujo de información.*

El documento CONPES 3248 de 2003 define el programa de renovación de la administración pública y establece que la finalidad de la estrategia de gobierno electrónico es "(...) definir una política y un conjunto de instrumentos adecuados para el manejo de la información en el sector público de modo que se garantice plena transparencia de la gestión, alta eficiencia en los servicios prestados a los ciudadanos y en las relaciones con el sector productivo y condiciones adecuadas para promover el desarrollo interno y la inserción internacional. Esta política confiere sentido a la incorporación y al uso de la tecnología informática en el desarrollo de las operaciones de las entidades estatales, tanto en sus actividades internas como en sus relaciones con otras entidades públicas y privadas, con los ciudadanos y con el sector productivo. El propósito último es facilitar las relaciones del ciudadano con la administración, e incrementar la eficiencia, la transparencia y el desarrollo territorialmente equilibrado del Estado".

La Ley 962 de 2005 señala acciones concretas sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionados. Se eleva a fuerza de Ley la oferta a través de medios electrónicos, de información básica sobre las entidades, de formularios oficiales gratuitos, de información sobre trámites y procedimientos, así como la presentación, por estos mismos medios, de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas...

Que el Decreto 1151 de 2008 define los lineamientos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la República de Colombia bajo la coordinación del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, el cual incluye el objeto, principios del GEL, definiciones básicas y comunes, fases, plazos (metas) y responsable institucional de impulsarlo.

Adicionalmente el decreto número 056 del 15 de octubre de 2009 por medio del cual se crea el comité de Gobierno en Línea y Anti-trámites y el decreto modificatorio numero 023 de febrero 21 de 2012 establece la estructura con los siguientes integrantes:

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
	<p><b>Plan de Acción</b></p>	

- El líder de Gobierno en línea, quien representa a la alta dirección;
- Los representantes de cada Dirección y/o Programa de la entidad;
- El jefe de la Oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor;
- El jefe de la Oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor;
- El jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado, del nivel asesor y El jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado del nivel asesor.

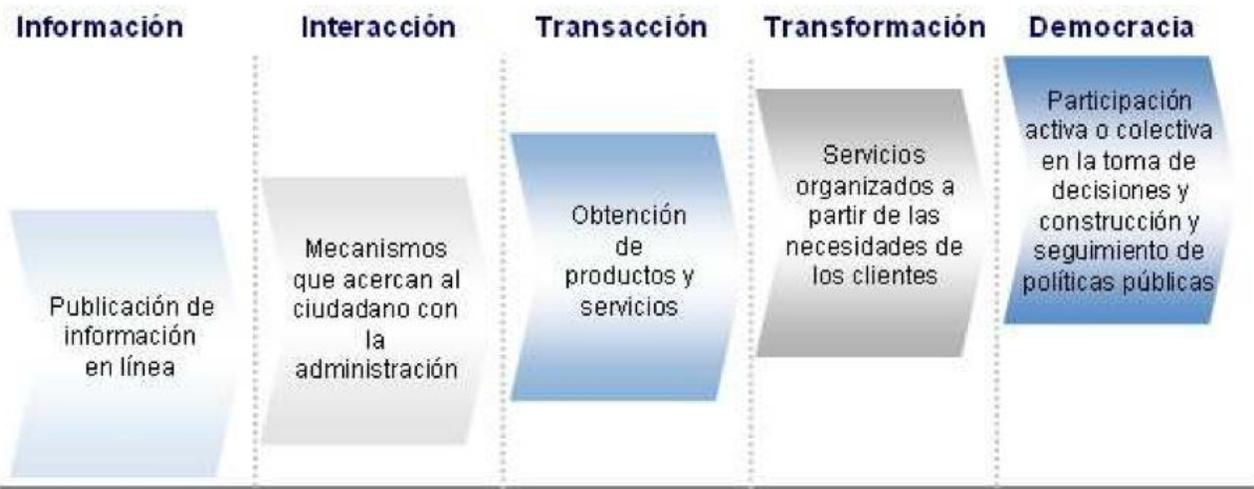
## 1.2 FASES DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

Fase	Definición
<b>Información en Línea</b>	Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La Información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.
<b>Interacción en Línea</b>	Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.
<b>Transacción en Línea</b>	Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros, cumpliendo con los estándares internacionales de acceso y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.
<b>Transformación en Línea</b>	Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar del Estado, de manera que se eliminan los límites entre entidades y se organizan los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, quienes pueden acceder a estos servicios por múltiples canales y/o ventanillas únicas virtuales. Para esto, las instituciones deben estar interconectadas y sus sistemas de información misionales integrados, aprovechando la Intranet Gubernamental. Adicionalmente, se habilitan herramientas de Personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus preferencias.
<b>Democracia en Línea</b>	Es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano. El Gobierno incentiva a la ciudadanía a Contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto

 Departamento Norte de Santander Municipio de CÁCHIRA	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

de doble vía. En esta fase las entidades ofrecen específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables.

### 1.3 DIAGNÓSTICO



<b>Fecha de Evaluación:</b>		<b>Febrero 04 de 2012</b>		
<b>Cumplimiento de la Fase de información</b>	<b>Cumplimiento de la Fase de interacción</b>	<b>Cumplimiento de la Fase de transacción</b>	<b>Cumplimiento de la Fase de transformación</b>	<b>Cumplimiento de la Fase de democracia</b>
<b>% 41</b>	<b>% 51</b>	<b>% 8</b>	<b>% 0</b>	<b>% 0</b>

Fuente: Fundación Alberto Merani- Validación de Sitios Web Febrero 2012

**Tabla 1. Diagnostico**

### 1.4 DEFINICION DE TERMINOS

- 
**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 ese 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.

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cachaíra</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
<p><b>Plan de Acción</b></p>		

- ✚ **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<sup>1</sup>.
- ✚ **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.
- ✚ **Trámite totalmente en línea:** Trámite cuyas etapas susceptibles de sistematizar se encuentran sistematizadas.
- ✚ **Trámite parcialmente en línea:** Trámite cuyas etapas susceptibles de sistematizar no se encuentran sistematizadas en su totalidad.
- ✚ **Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- ✚ **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.
- ✚ **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.
- ✚ **Intranet Gubernamental:** Conjunto de soluciones tecnológicas a través de las cuales se interconectan las entidades para el intercambio de información estandarizada y con adecuados niveles de servicio.
- ✚ **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<sup>2</sup>.
- ✚ **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<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>2</sup> Ídem

<sup>3</sup> Ídem

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
	<p><b>Plan de Acción</b></p>	

## 2. MARCO ESTRATEGICO

Para el año 2012, el municipio de Cáchira- Norte de Santander, tendrá implementada la estrategia de Gobierno en Línea en cada una de las dependencias de la alcaldía municipal, vinculando a la Comunidad y al Concejo Municipal, brindando así mejores servicios a los ciudadanos y aumentando la transparencia de la administración Pública

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar la estrategia de Gobierno en Línea en el municipio de Cáchira-Norte de Santander, según los lineamientos legales establecidos para su implementación, con el fin de ser un municipio con la capacidad de aprovechar los medios Tecnológicos de la Información y las Comunicaciones (TIC), que contribuya a un municipio más eficiente, transparente, participativo y que preste mejores servicios

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Divulgar la información de la estrategia de Gobierno en línea dentro de la comunidad del municipio de Cáchira a través de los medios de comunicación.
- ✚ Promover la conformación de grupos sociales como medio para garantizar la participación de la ciudadanía.
- ✚ Actualizar permanentemente todos los canales del sitio web de la entidad para brindarle al ciudadano información veraz y oportuna.
- ✚ Incentivar el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la ciudadana como herramienta para interactuar con la ciudadanía, de manera que se pueda agilizar procesos, trámites y servicios.
- ✚ Garantizar la implementación y la sostenibilidad de la estrategia de gobierno en línea.

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

### 3. ESQUEMA PARA LA IDENTIFICACION DE ACCIONES PARA LAS FASE INFORMACIÓN, ITERACIÓN Y TRANSACCIÓN

Etapa	Actividades y/o proyectos de cambio	Responsable	Recursos	Plazo de ejecución	Requerimientos para el fortalecimiento de capacidades
Etapa de Preparación y Sensibilización(PS)	Actualizar el contenido del sitio web.	Administrador de la página web	Humano y Tecnológico	2012/04/30	Mejorar la conectividad de la entidad
	Implementar el acceso a internet de fibra óptica para la entidad y por ende al municipio	Comité GELT	Humano	2012/12/30	Gestión administrativa
Etapa de Diagnóstico y Plan de Acción (DPA)	Proponer mediante acuerdos o resoluciones la posibilidad de incentivos para el uso de las TICS	Comité GELT	Humano y normatividad vigente	2012/12/01	Estudio de experiencias exitosas en otros territorios digitales
	Capacitar a los funcionarios sobre la importancia de ofrecer una información clara y precisa para que sea subida a la página web	Comité GELT	Humano y Tecnológico	2012/06/30	Técnicas de redacción
Etapa de Implementación Herramientas de Interacción (IHI)	Implementar herramientas de participación como encuestas de opinión y foros	Comité GELT	Humano y Tecnológico	2012/06/30	Capacitación sobre la habilitación de las herramientas de interacción en el sitio web
	Desarrollar mecanismos de seguimiento a quejas y reclamos interpuestos por el ciudadano	Comité GELT	Humano y Tecnológico	2012/06/30	Capacitación en atención al ciudadano
Etapa de Racionalización de Trámites y Servicios (RTS)	Recopilación de la información de trámites generados en la Alcaldía	Comité GELT	Humano y Tecnológico	2012/05/30	Contar con la información requerida
	Publicar en el sitio web de la entidad los trámites y servicios que este presta	Comité GELT	Humano y tecnológico	2012/06/30	Capacitación en el montaje de trámites y servicios en el SUIT

 Departamento Norte de Santander Municipio de CÁCHIRA	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

	Validar los tramites y servicios de la alcaldía del municipio de CÁCHIRA ante el portal del SUIIT	Comité GELT	Humano, tecnológico, Usuario y clave de acceso al SUIIT	2012/06/30	Capacitación en el montaje de trámites y servicios en el SUIIT
Etapa de Sostenibilidad (SD)	Capacitar a la población de CÁCHIRA en el uso de las TICS	Comité GELT	Humano y tecnológico	2012/12/01	Capacitación previa de los funcionarios de la entidad sobre las TICS
	Permitir que las dependencias se interconecten a través de la intranet	Comité GELT	Humano y tecnológico	2012/12/01	Capacitación sobre la intranet gubernamental

**Tabla 2. Estructura Plan de Trabajo – Fase de Información e Interacción**

Etapa	Actividades y/o proyectos de cambio	Responsable	Recursos	Plazo de ejecución	Requerimientos para el fortalecimiento de capacidades
Etapa de Afianzamiento (AF)	Establecer alianzas y/o convenios con otras organizaciones que permitan crear telecentros comunitarios que presten el servicio de internet	Comité GELT	Humano y tecnológico	2012/12/01	Contar con habilidades de gestión organizacional
	Implementación de formularios de solicitud de trámites y servicios	Comité GELT	Humano y tecnológico	2012/12/01	Acompañamiento en la publicación de formularios para descargar en línea
Etapa de ejecución del Plan de Acción (EPA)	Proveer en línea tramites y servicios en su totalidad o de manera parcial	Comité GELT	Humano y tecnológico	2012/12/01	Capacitación en trámites y servicios
	Masificar el acceso a internet en las instituciones educativas que permita una mayor participación de la comunidad en general	Comité GELT	Humano y tecnológico	2012/12/01	Capacitación sobre la intranet gubernamental

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

Etapa	Actividades y/o proyectos de cambio	Responsable	Recursos	Plazo de ejecución	Requerimientos para el fortalecimiento de capacidades
Etapa de Sostenibilidad (SD)	Incentivar el fortalecimiento del uso de las TIC's en la entidad para el cumplimiento de la estrategia GEL	Comité GELT	Humano y tecnológico	2012/12/01	Capacitación de los funcionarios de la entidad sobre las TICS

Tabla 3. Estructura Plan de Trabajo – Fase de Transacción

#### 4. MARCO DE ACCION

- Dinamizar el turismo a través del sitio web
- Publicitar el sitio web Municipal
- Actualización del sitio web municipal
- Formación de los integrantes del comité GELT
- Integración de los Objetivos del Milenio (ODM), con los programas, planes y proyectos del municipio
- Facilitar la implementación de las próximas fases de la estrategia GELT

#### 4.1 PROYECTOS ASOCIADOS

NOMBRE DE LA ENTIDAD:		Alcaldía de Cáchira			
1	<b>Tipo de Proyecto:</b>	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
2	<b>Plazo de Ejecución:</b>	Corto plazo		Mediano plazo	X Largo plazo
3	<b>Objetivo de Gobierno en línea:</b>	Eficiencia		Transparencia y Participación	Mejores Servicios X
4	<b>Política / Línea Estratégica:</b>	Publicitar El Sitio Web Municipal			

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
	<p><b>Plan de Acción</b></p>	

<b>5.</b>	<b>Nombre del Proyecto: Participación Ciudadana Mediante El Uso De Las Herramientas Tecnológicas</b>	
<b>5.1. Objetivo General:</b>	Brindar mayor participación del ciudadano a través del uso de las herramientas tecnológicas	<b>6. Beneficios</b>
<b>5.2. Antecedentes:</b>	Durante la línea base y el análisis DOFA se identificó la oportunidad de interactuar con los ciudadanos	
<b>5.3. Alcance:</b>	Uso de encuestas de opinión, Foros, chats y servicios electrónicos en línea	<p><i>Para la entidad</i></p> <p>Ahorro de tiempo y costos operativos</p>
<b>5.4. Duración</b>	Inicia el 09 de abril del 2012 y finaliza el 01 de diciembre del 2012	<p><i>Para los ciudadanos</i></p> <p>Ahorro de tiempo y costos seguimiento a sus requerimientos Agilidad en el proceso de respuesta a sus inquietudes</p>
<b>5.5 Metas</b>	<p>Implementar encuesta de opinión</p> <p>Habilitar chat o sala de conversación como herramienta para la atención del ciudadano en línea</p> <p>seguimiento a quejas y reclamos interpuestos por los ciudadanos</p>	<p><i>Para los empresarios</i></p> <p>Participación en temas de interés</p>
<b>5.6 Indicadores de Resultado</b>	<p>Numero de participaciones hechas por cada herramienta de interacción</p> <p>Estadística sobre el uso de las herramientas de interacción</p>	
<b>7. Entidad Responsable:</b>		

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
	<p><b>Plan de Acción</b></p>	

Alcaldía de Cáchira	
<b>8. Dependencias Responsables:</b>	Secretaria de Planeación
<b>9. Entidades Participantes:</b>	Alcaldía de Cáchira
<b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b>	Interacción

**Tabla 4. Ficha de Proyecto- Participación ciudadana mediante el uso de las herramientas tecnológicas**

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>		Alcaldía de Cáchira			
<b>1</b>	<b>Tipo de Proyecto:</b>	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
<b>2</b>	<b>Plazo de Ejecución:</b>	Corto plazo	X	Mediano plazo	Largo plazo
<b>3</b>	<b>Objetivo de Gobierno en línea:</b>	Eficiencia		Transparencia y Participación	Mejores Servicios X
<b>4</b>	<b>Política / Línea Estratégica:</b>	Publicitar El Sitio Web Municipal			
<b>5.</b>	<b>Nombre del Proyecto: Identificación De Trámites Y Servicios Para Optimización Y Publicación</b>				
<b>5.1. Objetivo General:</b> Identificar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad municipal			<b>6. Beneficios</b>		
<b>5.2. Antecedentes:</b> Durante la línea base y el análisis DOFA se evidenció la necesidad de identificar los trámites y servicios que presta la entidad			<i>Para la entidad</i> Prestar mejores servicios al ciudadano		
<b>5.3. Alcance:</b> Conocer los trámites y servicios que presta la			<i>Para los ciudadanos</i> Agilidad y ahorro en tiempo		

 Departamento Norte de Santander Municipio de CÁCHIRA	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

alcaldía de CÁCHIRA a los ciudadanos	
<b>5.4. Duración</b> Inicia el 19 de marzo del 2012 y finaliza el 30 de marzo del 2012	
<b>5.5 Metas</b> Identificar y tipificar los tramites y servicios que presta la entidad Seleccionar los trámites y servicios que puedan prestarse en línea	<i>Para los empresarios</i>
<b>5.6 Indicadores de Resultado</b>  Porcentaje de servicios y trámites publicados en el sitio web.	
<b>7. Entidad Responsable:</b>  Alcaldía de CÁCHIRA	
<b>8. Dependencias Responsables:</b>  Secretaria de Planeación	
<b>9. Entidades Participantes:</b>  Alcaldía de CÁCHIRA	
<b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b>  Interacción	

**Tabla 5. Ficha de Proyecto- Identificación de trámites y servicios para optimización y publicación**

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>		Alcaldía de Cáchira			
<b>1</b>	<b>Tipo de Proyecto:</b>	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
<b>2</b>	<b>Plazo de Ejecución:</b>	Corto plazo	X	Mediano plazo	Largo plazo
<b>3</b>	<b>Objetivo de Gobierno en línea:</b>	Eficiencia	X	Transparencia y Participación	Mejores Servicios
<b>4</b>	<b>Política / Línea Estratégica:</b>	Capacitación A Servidores Públicos			
<b>5.</b>	<b>Nombre del Proyecto: Capacitación Acerca De La Publicación Idónea En El Sitio Web</b>				
<b>5.1. Objetivo General:</b>		<b>6. Beneficios</b>			
Capacitar a los funcionarios sobre la importancia de ofrecer una información clara y precisa para que sea subida a la página web		<i>Para la entidad</i> Confiabilidad en la información publicada en el sitio web			
<b>5.2. Antecedentes:</b>		<i>Para los ciudadanos</i> información veraz, oportuna y confiable			
Durante la línea base y el análisis DOFA se identificó la necesidad de capacitar a los servidores públicos sobre la correcta información a publicar en el sitio web		<i>Para los empresarios</i>			
<b>5.3. Alcance:</b>					
Buscar brindar conocimientos sobre la importancia en la entrega a tiempo de la información requerida para ser publicada en el sitio web de la entidad					
<b>5.4. Duración</b>					
Inicia el 09 de abril del 2012 y finaliza el 01 de diciembre del 2012					
<b>5.5 Metas</b>					
100% de funcionarios capacitados en el correcto manejo de la información producida susceptible a publicarse en Línea					

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
	<p><b>Plan de Acción</b></p>	

### 5.6 Indicadores de Resultado

Número de Funcionarios capacitados



### 7. Entidad Responsable:

Alcaldía de Cáchira

### 8. Dependencias Responsables:

Secretaria de Planeación

### 9. Entidades Participantes:

Alcaldía de Cáchira

### 10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:

Interacción

**Tabla 6. Ficha de Proyecto- Capacitación acerca de la publicación idónea en el sitio web**

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>		Alcaldía de Cáchira			
<b>1</b>	<b>Tipo de Proyecto:</b>	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
<b>2</b>	<b>Plazo de Ejecución:</b>	Corto plazo		Mediano plazo	X Largo plazo
<b>3</b>	<b>Objetivo de Gobierno en línea:</b>	Eficiencia		Transparencia y Participación	X Mejores Servicios
<b>4</b>	<b>Política / Línea Estratégica:</b>	Territorio Digital			
<b>5.</b>	<b>Nombre del Proyecto: Implementación de formularios en línea para solicitud de trámites y servicios</b>				
<b>5.1. Objetivo General:</b>			<b>6. Beneficios</b>		
Publicar y facilitar la obtención de formularios requeridos para solicitar un trámite o servicio a través del portal web municipal			<i>Para la entidad</i> Agilidad en la prestación de servicios a la ciudadanía		
<b>5.2. Antecedentes:</b>					

 Departamento Norte de Santander Municipio de CÁCHIRA	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

<p>Durante la línea base y el análisis DOFA se identifico la necesidad de implementar la descarga de formularios para avanzar en el cumplimiento de la estrategia GEL en el municipio</p>	
<p><b>5.3. Alcance:</b></p> <p>Permitir la descarga de formatos requeridos por el ciudadano para solicitar un trámite o servicio</p>	<p><i>Para los ciudadanos</i></p> <p>Ahorro en tiempo en la solicitud de un trámite o servicio</p>
<p><b>5.4. Duración</b></p> <p>Inicia el 09 de abril del 2012 y finaliza el 01 de diciembre del 2012</p>	
<p><b>5.5 Metas</b></p> <p>3 formularios en línea para solicitar trámites 1 formulario en Línea para solicitar un servicio</p>	<p><i>Para los empresarios</i></p>
<p><b>5.6 Indicadores de Resultado</b></p> <p>Número de formularios para solicitud de trámites publicados en el sitio web municipal Número de formularios para solicitud de servicios publicados en el sitio web municipal</p>	
<p><b>7. Entidad Responsable:</b></p> <p style="text-align: center;">Alcaldía de CÁCHIRA</p>	
<p><b>8. Dependencias Responsables:</b></p> <p style="text-align: center;">Secretaria de Planeación</p>	
<p><b>9. Entidades Participantes:</b></p> <p style="text-align: center;">Alcaldía de CÁCHIRA</p>	
<p><b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b></p> <p style="text-align: center;">Interacción</p>	

**Tabla 7. Ficha de Proyecto - Implementación de formularios en línea para solicitud de trámites y servicios**

 Departamento Norte de Santander Municipio de CÁCHIRA	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>		Alcaldía de CÁCHIRA			
<b>1</b>	<b>Tipo de Proyecto:</b>	Intersectorial		Sectorial	Institucional X
<b>2</b>	<b>Plazo de Ejecución:</b>	Corto plazo	X	Mediano plazo	Largo plazo
<b>3</b>	<b>Objetivo de Gobierno en línea:</b>	Eficiencia	X	Transparencia y Participación	Mejores Servicios
<b>4</b>	<b>Política / Línea Estratégica:</b>	Capacitación A Servidores Públicos			
<b>5.</b>	<b>Nombre del Proyecto: Capacitación Sobre Las TICS</b>				
<b>5.1. Objetivo General:</b>			<b>6. Beneficios</b>		
Capacitar a la población en general de CÁCHIRA en el uso de las TICS			<i>Para la entidad</i> Acercar a los ciudadanos a la administración municipal		
<b>5.2. Antecedentes:</b>			<i>Para los ciudadanos</i>		
Durante la línea base y el análisis DOFA se identificó la necesidad de implementar cátedra en la población de CÁCHIRA en el uso de las TIC			Adquirir conocimientos sobre el uso y beneficios de las TICS		
<b>5.3. Alcance:</b>			<i>Para los empresarios</i>		
Capacitar a servidores públicos, instituciones educativas y comunidad en el uso de las tics					
<b>5.4. Duración</b>					
Inicia el 09 de abril del 2012 y finaliza el 30 de junio del 2012					
<b>5.5 Metas</b>					
Capacitar a una institución educativa Capacitar a una junta de acción comunal					
<b>5.6 Indicadores de Resultado</b>					
Numero de instituciones capacitadas					
Numero de Juntas de acción comunal capacitadas					



 <i>Departamento Norte de Santander</i> <i>Municipio de CÁCHIRA</i>	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

<b>7. Entidad Responsable:</b> Alcaldía de CÁCHIRA
<b>8. Dependencias Responsables:</b> Secretaria de Planeación
<b>9. Entidades Participantes:</b> Alcaldía de CÁCHIRA
<b>10. Fase de Gobierno En Línea que involucra:</b> Interacción

**Tabla 8. Ficha de Proyecto- Capacitación Sobre Las TICS**

 Departamento Norte de Santander Municipio de CÁCHIRA	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

## 4.2 MATRIZ DE PROYECTOS

FICHA IDPA -5						
	Política o Línea Estratégica Sectorial	Proyectos Identificados	Metas	Indicadores de Resultado	Fases de Gobierno en Línea asociadas	
					Fase asociada	Criterios de la fase
Mejores Servicios	Publicitar el sitio web municipal	Implementar herramientas de participación como encuestas de opinión y foros	Implementar encuesta de opinión  Habilitar el chat o sala de conversación como herramienta para la atención del ciudadano en línea  seguimiento a quejas y reclamos interpuestos por los ciudadanos	Numero de participaciones hechas por cada herramienta de interacción  Estadística sobre el uso de las herramientas de interacción	Interacción	Mecanismos de Interacción
		Identificación de trámites y servicios para optimización y publicación	Identificar y tipificar los tramites y servicios que presta la entidad  Seleccionar los trámites y servicios que puedan prestarse en línea	Porcentaje de servicios y trámites publicados en el sitio web.		



Departamento Norte de Santander  
Municipio de Cáchira

Prosperidad  
para todos

Departamento de Norte de Santander  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA

Plan de Acción

Código: DIR-ALC-F-01  
Versión: 1  
Fecha: 15-05-09  
Página 1 de 1

Transparencia	Capacitación a servidores públicos	Capacitar a los funcionarios sobre la importancia de ofrecer una información clara y precisa para que sea subida a la página web	100% de funcionarios capacitados en el correcto manejo de la información producida susceptible a publicarse en Línea	Número de Funcionarios capacitados	Información	Acerca de la Entidad, Normatividad, Contratación, Control y rendición de cuentas, Servicios de información, Trámites y servicios
	Territorio digital	implementación de formularios de solicitud de trámites y servicios	3 formularios en línea para solicitar trámites 1 formulario en Línea para solicitar un trámite o servicio	Número de formularios para solicitud de trámites publicados en el sitio web municipal Número de formularios para solicitud de servicios publicados en el sitio web municipal	Interacción y Transacción	Mecanismos de Interacción, Formularios y consultas

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

Eficiencia	Capacitación a servidores públicos	Capacitar a la población de Cáchira en el uso de las TICS	Capacitar a una institución educativa Capacitar a una junta de acción comunal	Numero de instituciones capacitadas Numero de Juntas de acción comunal capacitadas	Información	Generación de capacidades
------------	------------------------------------	---	--	---	-------------	---------------------------

**Tabla 9. Matriz de Proyectos**

### 4.3 AVANCE PROYECTADO

FICHA IDPA - 5					
FASE	Avance en Gobierno En Línea				
	Línea de Base	2012-I	2012-II	2012-III	2012-IV
Información	41%	60%	80%	90%	100%
Interacción	51%	70%	80%	90%	100%
Transacción	8%	8%	20%	50%	100%
Transformación	0	0	10	60%	100%
Democracia	0	0	10	60%	100%

**Fuente: Fundación Alberto Merani- Validación de Sitios Web Febrero 2012 y proyecciones realizadas por el comité GELT de la entidad**

**Tabla 10. Avance Agregado Proyecto**

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
	<p><b>Plan de Acción</b></p>	

#### 4.4 AVANCE INSTITUCIONAL PROYECTADO

FICHA IDPA - 5				
FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
<b>Acerca de la Entidad</b>				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Misión y visión	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Objetivos y funciones	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Organigrama	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Localización física	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Horarios y días de atención al público	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Directorio de funcionarios principales	No	2012/03/30	Actualizar información en el portal web de la entidad acerca de los funcionarios principales	Ana Edilia Vega /Web Máster
Directorio de entidades	No	2012/03/30	Subir información en el portal web de la entidad acerca de las principales entidades que integran el sector ejecutivo municipal	Ana Edilia Vega /Web Máster
Directorio de agremiaciones y asociaciones	No	2012/03/30	Publicar el listado en el portal Web de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad	Ana Edilia Vega /Web Máster

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>		Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>		

Normatividad				
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	No	2012/03/30	Actualizar información en el portal web sobre la normatividad que rige a la entidad	Ana Edilia Vega /Web Máster
Decretos	Si	2012/03/23	N.A	2012/03/23
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	Si	2012/03/23	N.A	2012/03/23
Proyectos de normatividad	No	2012/03/30	Actualizar información en el portal web sobre la normatividad que rige a la entidad	Ana Edilia Vega /Web Máster
Presupuesto				
Presupuesto aprobado en ejercicio	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Información histórica de presupuestos	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Políticas, planes, programas y proyectos institucionales				
Políticas, planes y/o líneas estratégicas	No	2012/03/30	Actualizar información en el portal web Políticas, planes y/o líneas estratégicas; como mínimo publicar su plan de desarrollo vigente	Ana Edilia Vega /Web Máster
Programas y proyectos en ejecución	No	2012/03/30	Actualizar información en el portal web sobre Programas y proyectos en ejecución; 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	Ana Edilia Vega /Web Máster
Contacto con dependencia responsable	No	2012/03/30	Actualizar información en el portal web acerca del responsable para cada uno de los proyectos que se están ejecutando	Ana Edilia Vega /Web Máster
Trámites y servicios				

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>		Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>		

Listado de trámites y servicios	No	2012/03/30	Publicar información en el portal web donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio que preste la entidad	Ana Edilia Vega /Web Máster
<b>Contratación</b>				
Información sobre la contratación	No	2012/03/30	Actualizar información en el portal web relacionada con las contrataciones	Ana Edilia Vega /Web Máster
<b>Control y rendición de cuentas</b>				
Entes de control que vigilan a la entidad	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Informes de Gestión	No	2012/04/30	Publicar en el portal web los informes del periodo en vigencia y el histórico del periodo anterior, presentados a la contraloría, concejo y a la ciudadanía.	Ana Edilia Vega /Web Máster
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	No	2012/04/30	Publicar en el portal web indicadores dentro del avance del plan de acción o del plan estratégico o del plan de desarrollo o del POAI	Ana Edilia Vega /Web Máster
Plan de Mejoramiento	No	2012/04/30	Publicar en el portal web los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento para la vigencia 2011	Ana Edilia Vega /Web Máster
<b>Servicios de información</b>				
Información para niños	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Preguntas y respuestas frecuentes	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Boletines y publicaciones	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Noticias	Si	2012/03/23	N.A	N.A

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

Calendario de actividades	No	2012/04/30	Actualizar información en el portal web habilitando un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad	Ana Edilia Vega /Web Máster
Glosario	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Política de privacidad y condiciones de uso	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Política editorial y de actualización	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Oferta de empleos	No	2012/04/30	Actualizar información acerca de las ofertas de empleos vigentes.	Ana Edilia Vega /Web Máster
<b>Estándares de presentación</b>				
Identidad visual	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Enlace al Portal del Estado Colombiano	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Fecha de la última actualización	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Número de Visitas	Si	2012/03/23	N.A	N.A
División de los contenidos	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Uso de colores	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Uso de marcos	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Manejo de vínculos	Si	2012/03/23	N.A	N.A
<b>Estándares de funcionamiento</b>				
Mapa del sitio	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Acceso a la página de inicio	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Acceso al menú principal	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Ruta de navegación	Si	2012/03/23	N.A	N.A
<b>Estándares Técnicos</b>				
Nombre de dominio	Si	2012/03/23	N.A	N.A

 Departamento Norte de Santander Municipio de CÁCHIRA	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

Marcación y/o etiquetado	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Parpadeo	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Uso de navegadores	Si	2012/03/23	N.A	N.A

**Tabla 11. Avance Institucional Proyectado – Fase de Información**

<b>FICHA IDPA - 5</b>				
<b>FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA</b>	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
<b>Mecanismos de Interacción</b>				
Servicios de información al ciudadano	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Buzón de contáctenos, peticiones, quejas y reclamos	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Mecanismo de búsqueda	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Suscripción a servicios de información al correo electrónico	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Encuestas de opinión	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Información en audio y/o video	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Servicios de atención en línea	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Mecanismos de participación	Si	2012/03/23	N.A	N.A

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>		Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>		

Ayudas	No	2012/06/30	proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten	Ana Edilia Vega /Web Máster
Avisos de confirmación	Si	2012/03/23	N.A	N.A
<b>Formularios y Consultas</b>				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	No	2012/06/30	Disponer a todos los particulares, a través del portal web de la entidad los formularios a diligenciar para la realización de los tramites y servicios	Ana Edilia Vega /Web Máster
Consulta a bases de datos	No	2012/06/30	habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano	Ana Edilia Vega /Web Máster
Certificaciones y constancias en línea	No	2012/06/30	Permitir que el ciudadano pueda gestionar por lo menos una certificación y/o constancia en Línea	Ana Edilia Vega /Web Máster

**Tabla 12. Avance Institucional Proyectado – Fase de Interacción**

FICHA IDPA - 5				
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
<b>Utilidades Web</b>				
Acceso vía móvil	Si	07/02/2012	N.A	N.A
Cobertura geográfica	No	2012/06/30	Implantar en el portal web 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	Ana Edilia Vega /Web Máster
Otros idiomas	Si	2012/03/23	N.A	N.A

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>

Monitoreo del desempeño y uso	No	2012/06/30	Establecer un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web	Ana Edilia Vega /Web Máster
<b>Sistemas Transversales</b>				
Contratación en línea	Si	2012/03/23	N.A	N.A
Uso de sistemas transversales	Si	2012/03/23	N.A	N.A
<b>Tramites y Servicios</b>				
TRÁMITES EN LÍNEA	No	2012/12/01	Proveer en Línea Tres trámites priorizados para la entidad	Ana Edilia Vega /Web Máster
SERVICIOS EN LÍNEA	No	2012/12/01	Prestar en Línea un servicio priorizado para la entidad	Ana Edilia Vega /Web Máster
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	No	2012/12/01	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.	Ana Edilia Vega /Web Máster
Plazos de respuesta	No	2012/12/01	Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud	Ana Edilia Vega /Web Máster
Estampado de tiempo	No	2012/12/01	Permitir el registro de la fecha y hora en la cual se realiza la transacción electrónica	Ana Edilia Vega /Web Máster
Pagos electrónicos	No	2012/12/01	Disponer de mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.	Ana Edilia Vega /Web Máster
Firma electrónica	No	2012/12/01	Facultar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos	Ana Edilia Vega /Web Máster
Firma digital	No	2012/12/01	Aplicar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos	Ana Edilia Vega /Web Máster
Medición de la satisfacción de los usuarios	No	2012/12/01	Contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad	Ana Edilia Vega /Web Máster

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>		Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>		

Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	No	2012/12/01	Poseer un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea	Ana Edilia Vega /Web Máster
Política de seguridad	No	2012/12/01	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.	Ana Edilia Vega /Web Máster

**Tabla 13. Avance Institucional Proyectado – Fase de Transacción**

FICHA IDPA - 5				
FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
<b>Cadenas de trámites e intercambio de información</b>				
Cadena de trámites optimizada	No	01/12/2012	Liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites	Ana Edilia Vega /Web Máster
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	No	01/12/2012	Ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada	Ana Edilia Vega /Web Máster
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	No	01/12/2012	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.	Ana Edilia Vega /Web Máster
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	No	01/12/2012	Poseer con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información	Ana Edilia Vega /Web Máster
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	No	01/12/2012	Conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.	Ana Edilia Vega /Web Máster
<b>Orientación al ciudadano</b>				

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

Implementación de múltiples canales	No	01/12/2012	Caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (Internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta)	Ana Edilia Vega /Web Máster
Seguimiento al uso de múltiples canales	No	01/12/2012	Evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan	Ana Edilia Vega /Web Máster
Personalización	No	01/12/2012	Definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios	Ana Edilia Vega /Web Máster
Accesibilidad Web	No	01/12/2012	Los sitios Web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Iniciativa (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <a href="http://tawdis.net">http://tawdis.net</a>	Ana Edilia Vega /Web Máster
Incentivos y/o estímulos	No	01/12/2012	Generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma.	Ana Edilia Vega /Web Máster
Ventanillas únicas virtuales	No	01/12/2012	Liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano	Ana Edilia Vega /Web Máster
<b>Generación de capacidades</b>				
Formación en Gobierno En Línea	No	01/12/2012	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.	Ana Edilia Vega /Web Máster
Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	No	01/12/2012	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben contener a optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, cadenas de trámites, sistema electrónico para la contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea	Ana Edilia Vega /Web Máster

**Tabla 14. Avance Institucional Projectado – Fase de Transformación**

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

FICHA IDPA - 5				
FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA	Cumple	Fecha de Cumplimiento	Acciones Necesarias	Responsable
				Nombre/Cargo
Participación por medios electrónicos				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	No	01/12/2012	Realizar convocatoria a la población para que participen y hagan uso de los medios electrónicos	Ana Edilia Vega /Web Máster
Participación en línea	No	01/12/2012	Habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos	Luis Fidel Vega /Contratista
Proyectos de normatividad	No	01/12/2012	Publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo	Luis Fidel Vega /Contratista
Redes sociales	No	01/12/2012	Habilitar espacios para la participación haciendo uso de redes sociales	Luis Fidel Vega /Contratista
Resultados de la participación por medios electrónicos	No	01/12/2012	Publicar por medios electrónicos los resultados de la participación de la ciudadanía para la construcción de políticas, planes o programas, al igual que los comentarios sobre los proyectos de normatividad	Luis Fidel Vega /Contratista
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	No	01/12/2012	Incorporar la Estrategia de Gobierno en línea dentro de los instrumentos de planeación y de control de gestión	Luis Fidel Vega /Contratista
Incentivos para la participación por medios electrónicos	No	01/12/2012	Habilitar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados	Luis Fidel Vega /Contratista

 Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira	 <b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b>	Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1
	<b>Plan de Acción</b>	

Democracia en línea				
Convocatoria para la Democracia en línea	No	01/12/2012	<p>Publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.</p> <p>Convocar representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad.</p>	Luis Fidel Vega /Contratista
Discusión y consulta en línea	No	01/12/2012	<p>Disponer de mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa en la construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones.</p>	Luis Fidel Vega /Contratista
Propuestas en línea	No	01/12/2012	<p>Habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con la las políticas, planes o programas de la entidad pública.</p>	Luis Fidel Vega /Contratista
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	No	01/12/2012	<p>Habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones</p>	Luis Fidel Vega /Contratista
Resultados de la democracia por medios electrónicos	No	01/12/2012	<p>Divulgar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones</p>	Luis Fidel Vega /Contratista

**Tabla 15. Avance Institucional Proyectado – Fase de Democracia**

 <p>Departamento Norte de Santander Municipio de Cáchira</p>	 <p>Departamento de Norte de Santander <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
<p><b>Plan de Acción</b></p>		

## 5. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

Para realizar el seguimiento a los proyectos y compromisos planteados en este Plan de Acción, se define los siguientes aspectos:

### 5.1 Consulta de Información

Para verificar el cumplimiento del Plan de Acción, el Programa Agenda de Conectividad se verificará el cumplimiento de las acciones establecidas en la entidad, 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 la entidad, contratos, actas o demás documentos que soportan la ejecución de actividades o proyectos.

### 5.2 Validación de Información

El Programa Agenda de Conectividad 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.

### 5.3 Generación de Indicadores

Una vez se tenga claridad sobre las actividades realizadas, el Programa Agenda de Conectividad deberá alimentar los indicadores que se diseñe para tal efecto. La generación de indicadores debe hacerse de manera periódica, de acuerdo con las reuniones sectoriales que se definan.

### 5.4 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 del área de Articulación y Gestión del Programa Agenda de Conectividad y posteriormente se dará a conocer a cada una de las entidades de los sectores respectivos.

### 5.5 Elaboración de Informes de Resultados

El seguimiento se traduce en un informe que sintetice tanto los resultados de los indicadores, como también los aspectos que dan origen a dichos resultados, terminando

 <p><i>Departamento Norte de Santander</i> <i>Municipio de Cáchira</i></p>	 <p><b>Departamento de Norte de Santander</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CACHIRA</b></p>	<p>Código: DIR-ALC-F-01 Versión: 1 Fecha: 15-05-09 Página 1 de 1</p>
	<p><b>Plan de Acción</b></p>	

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.

### **5.6 Reuniones de Seguimiento Sectorial**

Cada sector deberá definir la periodicidad en que se reunirán todas las entidades para hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones del Plan y verificar el avance en las diferentes fases de Gobierno en línea.

### **5.7 Focalización de Acciones**

Consiste esencialmente en la definición de estrategias y/o decisiones que garanticen el cumplimiento de las fases de 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 con el fin de que logren analizar sus aciertos y falencias y se tomen las medidas necesarias para alcanzar las metas y objetivos propuestos.