

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES

COPIA No. ____ DE ____ COPIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
Bogotá, D.C.,

No. **1 433 08** CGFM-DGSM **06 MAY 2010**

DIRECTIVA PERMANENTE

No. **1 433 08** /2010

ASUNTO: POLITICAS EDITORIAL, DE ACTUALIZACIÓN Y DE CONFIDENCIALIDAD DE LA PÁGINA WEB DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES

AL: Señores
DESPACHO DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
Señores
DIRECCIONES DE SANIDAD EJERCITO ARMADA Y FUERZA AEREA
Señores
SUBDIRECTORES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD
Señores
COORDINADORES DE GRUPO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
Gn

1. OBJETO Y ALCANCE

a. Finalidad

- 1) Establecer la política editorial, de actualización y de privacidad de la página web del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, así como la periodicidad de actualización de la misma. Para ello se definen las responsabilidades de los diferentes niveles del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, para la recolección, presentación, aprobación y actualización de la información de las páginas web del Subsistema, dando cumplimiento a lo ordenado en la Directiva Presidencial No. 002 de 2000 "Gobierno en línea" y el Manual de Gobierno en línea versión 2010.
- 2) Estandarizar los procedimientos para la publicación de información en las páginas web del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares www.sanidadfuerzasmilitares.gov.co, www.disanejercito.mil.co, www.disanfac.mil.co y www.armada.mil.co, link Dirección de Sanidad.

- 3) Unificar la información básica que se publica en las páginas web del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

b. Referencias

1. Constitución Política
2. Ley 352 de enero de 1997
3. Directrices para la preservación del patrimonio digital, UNESCO, 2003.
4. Ley 1341 de 2009
5. Decreto 1795 de septiembre de 2000
6. Decreto 1151 de 2008.
7. Directiva Presidencial 02 de agosto 2000 (Gobierno en Línea)
8. Directiva Transitoria No.130025 de 2007
9. Decreto 1151 del 14 de abril de 2008.
10. Metodologías para la elaboración de Diagnósticos y Planes de Acción de Gobierno en línea, 2008 y 2009.
11. Metodología de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea, 2009
12. Manual de Gobierno en línea versión 2010.
13. Plan Nacional de TIC.
14. Lenguaje común para intercambio de información.
15. Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia Versión 2008.
16. Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.
17. Global E-Government Survey, 2008 y 2010.
18. Guías de accesibilidad WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) de la W3C. www.w3.org/TR/WCAG20/
19. Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co.
20. Portal Único de Contratación, Sistema electrónico para la contratación pública. www.contratos.gov.co

c. Vigencia.

A partir de la fecha de su expedición.

2. INFORMACIÓN

La publicación permanente de información en las páginas web garantiza que éstas sean un medio de difusión sobre políticas, gestión, servicios a los usuarios y resultados del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés tanto internos como externos, garantizando así el cumplimiento de la políticas gubernamentales sobre información, participación ciudadana, transparencia de la gestión y comunicación pública.

3. POLITICA EDITORIAL Y DE PRIVACIDAD

Los contenidos de las páginas web del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares deben ser entendibles, agradables y de fácil uso:

- Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, 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 qué significan.
- 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.
- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos

- Los contenidos que el Estado ofrezca por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio para los clientes y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.
- Las entidades deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes 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 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 contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios

- Los contenidos provistos por medios electrónicos por el Estado Colombiano de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan

contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado.

- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- 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 mantener la privacidad

- 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. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual

- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios Web hacen parte del patrimonio de la entidad pública y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- Si una entidad pública desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (" ") y se debe incluir la

referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.

- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.

4. EJECUCIÓN.

a. Misión General

La Dirección General de Sanidad Militar fijará las políticas generales e impartirá instrucciones sobre los contenidos básicos de la información que se publicará en las páginas web de la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada Nacional y Dirección de Sanidad Fuerza Aérea, con el fin de que éstas reflejen adecuadamente el funcionamiento, la gestión y resultados del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y brinden una información eficaz, oportuna y eficiente a la ciudadanía.

La información básica general de las páginas web de la Dirección General de Sanidad Militar y las Direcciones de Sanidad del Ejército, Armada Nacional y Fuerza Aérea debe reflejar los parámetros estipulados por el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea, que son de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la administración pública en Colombia. Además de cumplir con la filosofía del Documento del Departamento Nacional de Planeación "2019 Visión Colombia II Centenario, Avanzar hacia una sociedad mejor informada", en lo referente a la meta No.1 consolidar un gobierno para el ciudadano, en dos aspectos:

- Generación y difusión de información oportuna y confiable sobre los resultados de la gestión.
- Promoción de mayor conocimiento de las instituciones y sus funciones.

Por esto se requiere la difusión de la información sobre el quehacer de la Dirección General de Sanidad Militar y las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para cualquier usuario.

La información básica publicada en las páginas web del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares debe cumplir con los siguientes parámetros:

- Brindar a los usuarios información sobre la estructura organizacional, las funciones, los servicios, trámites y los mecanismos de participación ciudadana que ofrecen tanto de la Dirección General de Sanidad Militar como las Direcciones de Sanidad del Ejército, Armada Nacional y Fuerza Aérea.

- Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, dependencias responsables y plazos que se deben cumplir. (Acorde con la normatividad vigente)
- Planes y programas en ejecución y futuros.
- Publicaciones realizadas por las diferentes áreas (guías, manuales y protocolos).

b. Misiones Particulares

1) Comité Gobierno en línea y anti trámites de la Dirección General de Sanidad Militar y de las Direcciones de Sanidad del Ejército Armada y Fuerza Aérea

Este Comité es la instancia responsable de:

- Liderar, planear e impulsar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la entidad y ser el canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno en línea, con la Comisión Interinstitucional de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.
- Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno en línea, como la Ley 962 de 2005, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1341 de 2009, la Circular 058 de 2009 y los Decretos 2474 y 1151 de 2008, entre otros.
- Liderar, bajo los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea, la elaboración del diagnóstico y la elaboración y seguimiento al plan de acción de Gobierno en línea de la entidad.
- Impulsar y apoyar la implementación de la Política de racionalización de trámites en cada una de las fases de del Gobierno en línea.
- Analizar los trámites del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares propios tanto de la Dirección General como de las Direcciones de Sanidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005.
- Liderar la automatización de los trámites y servicios de la entidad.
- Elaborar y realizar seguimiento al plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites del Subsistema, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005 y su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.
- Acompañar a los diversos grupos conformados al interior de la entidad, relacionados con servicio al ciudadano, calidad y control interno, con el fin de

incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones que estos grupos adelanten.

- Identificar las barreras normativas para la racionalización de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.
- Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, entre otros.
- Definir e implementar el esquema de vinculación de la entidad a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.
- Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los usuarios del Subsistema, las empresas (proveedores) y la entidad misma.
- Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios de Gobierno en línea de la entidad.
- Garantizar el cumplimiento de todos los criterios de las cinco fases de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Apoyar las acciones que en materia de interoperabilidad defina la entidad y la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Garantizar que los archivos, documentos o registros cumplan con las políticas de preservación y recuperación de información definidas para el Estado Colombiano, que para tal efecto expidan las entidades competentes.
- El Comité de Gobierno en línea y Anti-trámites se reunirá por convocatoria que realice el líder de Gobierno en línea, al menos una vez al mes. Podrá invitar a funcionarios de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del Comité. De dichas reuniones deberá quedar acta escrita.
- 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.
- Definir si la entidad habilita espacios para la participación haciendo uso de redes sociales o utilizando las herramientas de participación con las que cuenta el Portal del Estado Colombiano.

2) Dirección General de Sanidad Militar , Subdirecciones de la DGSM y Directores de Sanidad Ejército, Armada y Fuerza Aérea

- Disponer con los coordinadores de los diferentes grupos a su cargo la publicación de la información.

- Designar a un funcionario de la planta de personal que en representación de cada grupo como el responsable de la actualización de la información en la página web.
- Comunicar al Grupo de Recursos Informáticos cualquier cambio en los funcionarios designados como editores de la información.

3) Coordinadores de Grupo o quien haga sus veces en las Direcciones de Sanidad

- Revisan y dan su visto bueno a los contenidos de la Coordinación a su cargo y autorizan las actualizaciones de la información de su competencia en la página web.

4) Editores de la página

Serán los responsables de la actualización del sitio de acuerdo con la dinámica institucional, cuando así se requiera por lo menos una vez a la semana.

6.1 Editor General de la Página web (funcionario encargado de comunicaciones o quien haga sus veces en las Direcciones de Sanidad)

- Apoyar a todos los editores en la corrección de estilo, ortográfica y gramatical para la publicación de la información en internet.
- Publicar y actualizar la siguiente información de acuerdo con las fases de Gobierno en Línea:

CRITERIOS OBLIGATORIOS FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Criterio	Observaciones
Acerca de la Entidad	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en www.gobiernoenlinea.gov.co , debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica de la entidad disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.
Localización física	
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información. Se sugiere que el correo electrónico de
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al	

ciudadano con que cuente la entidad	contacto se identifique con contactenos@nombredelaentidad.gov.co
Horarios y días de atención al público	
Directorio de funcionarios principales	Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario. Si la entidad tiene como política usar un único punto de acceso del ciudadano, se debe aclarar que éste es el mecanismo de comunicación.
Directorio de entidades	Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
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.
Otros criterios relacionados	
Reseña Histórica	Breve reseña histórica de la entidad
Noticias y Eventos	Noticias relacionadas con el quehacer de la entidad
Coordinar con el funcionario encargado de Comunicaciones la prestación a los usuarios de los servicios de envío de boletines informativos por suscripción	
Realizar publicación de todos los demás documentos requeridos directamente por parte del Despacho del Director General.	
Servicios de Información	
Información para niños	Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.
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 editorial y de actualización	La entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente manual al respecto.
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.
FASE DE TRANSACCIÓN EN LINEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009	
Utilidades Web	
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".
FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2010	
Implementación de múltiples canales	Las entidades deben 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). Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales; como mínimo uno adicional a Internet.
Incentivos y/o estímulos	Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios. Las áreas responsables de un trámite o servicio en línea deberán trabajar de forma articulada con el objeto de enviar un mensaje unificado al público en general.
FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2010	
Redes sociales	
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Las entidades deben implementar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados. Dichos incentivos deben incorporar como mínimo: - Acciones de sensibilización a través de diversos medios (no únicamente virtuales). - Acciones de capacitación a través de diversos medios (no únicamente virtuales). - Campañas masivas de comunicación dirigidas a la promoción de los

espacios virtuales habilitados.

6.2. EDITORES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR**a) Editor del Grupo Asuntos Legales**

Publicar y actualizar la siguiente información de acuerdo con las fases de Gobierno en Línea:

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Criterio	Observaciones
Acerca de la Entidad	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.
Leyes/ Ordenanzas /	
Acuerdos	
Decretos	
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	

b) Grupo de Seguimiento y Evaluación de la DGSM o quien ejerza funciones de control interno en las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas

Son funciones del este grupo las siguientes:

- Ejercer el control sobre el cumplimiento de "Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea" que determina los lineamientos para cumplir con lo establecido en el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008.
- Monitorear el cumplimiento de la normatividad vigente sobre páginas de internet para entidades del Estado.
- Supervisa el cumplimiento de las órdenes impartidas en la presente reglamentación interna.
- Revisar la información publicada por cada una de las dependencias.
- Verificar el buen funcionamiento de la página y comunicar a informática cualquier inconveniente técnico.
- Verificar los contenidos publicados en la página y comunicarse con los editores correspondientes para las correcciones a que haya lugar.

- Reportar al Comité Editorial de la página web, presidido por el Director General y los Subdirectores Administrativo, Técnico y de Servicios de Salud, la evaluación de la página web.
- Publicar y actualizar la siguiente información de acuerdo con las fases de Gobierno en Línea:

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Criterio	Observaciones
Control y rendición de cuentas	
Entes de control que vigilan a la entidad	Se debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y 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).
Plan de Mejoramiento	Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento vigente de la entidad de acuerdo con la periodicidad establecida por este organismo de control.

6.3. EDITORES DE LA INFORMACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE SALUD O QUIEN HAGA SUS VECES EN LAS DIRECCIONES DE SANIDAD

- a) Grupo de Gestión de Prestación de Servicios de Salud o quien haga sus veces en las Direcciones de Sanidad

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009	
Criterio	Observaciones
Utilidades Web	
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. De ser viable se recomienda

	enlazar esta información con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
--	--

Además el editor del Grupo de Prestación de Servicios de Salud o quien haga sus veces en las Direcciones de Sanidad debe publicar y actualizar la siguiente información:

- Las funciones y actividades propias del Grupo.
- Portafolio de servicios.
- Servicios Médicos en el Exterior.
- Publicaciones y Estudios relacionados con salud asistencial.

b) Grupo de Salud Operacional, Grupo de Salud Pública, Grupo de Programas Especiales en Salud o quien haga sus veces en las Direcciones de Sanidad

Actualizar y retroalimentar la información cada Grupo así:

- Información sobre las funciones del Grupo correspondiente. La información contenida en este ítem responderá a la pregunta quiénes somos (a qué Subdirección pertenece Grupo) y qué hacemos (funciones del Grupo)
- Proyectos, programas, actividades y campañas que realiza cada Grupo y a qué tipo de usuarios está dirigido.
- Listado de publicaciones de cada Grupo.
- Entregar al Editor General de la Página la información sobre eventos, celebraciones especiales relacionadas con las funciones del grupo (por ejemplo Día del Médico, de la enfermera, Día Blanco, Día de la Tierra, etc), eventos, noticias, programas, proyectos, encuentros con los usuarios, etc para el link de Noticias y Eventos.

6.4. EDITORES DE LA INFORMACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

a) Grupo de Recursos Informáticos

- Asignar los perfiles de los editores que actualizarán la información contenida en las páginas web del Subsistema
- Actualizar los cambios en los permisos otorgados a los editores de la información, cuando éstos cambien por vacaciones, permisos, traslados o retiro del cargo.
- Velar por la seguridad de la página, brindando a los editores la asesoría técnica necesaria para tal efecto.
- Realizar la capacitación básica de los editores de la página en cuanto al manejo del aplicativo para la publicación de la información en la página web.

- Designar a un funcionario del Grupo de Recursos Informáticos o quien haga sus veces en las Direcciones de Sanidad de Ejército, Armada Nacional y Fuerza Aérea como web-master responsable del control técnico total de la página web.
- Ejercer el control técnico de la página web.
- Supervisar la seguridad informática de la página web.
- Publicar y actualizar la siguiente información según las Fases de Gobierno en Línea:

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Criterio	Observaciones
Control y rendición de cuentas	
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.
FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2008	
Criterio	Observaciones
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. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal).
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.
Servicios de atención en línea	Las entidades deben habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad 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.
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.
Consulta a bases de datos	Las entidades deben habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano.
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009	
Utilidades Web	
Acceso vía móvil	El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad
Monitoreo del desempeño y uso del sitio web	Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.
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, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.
Trámites y Servicios	
Firma electrónica	Se debe habilitar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios 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.
Firma digital	Se debe habilitar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos lo requieran en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.
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. Para contar con reglas generales de protección de la información, se recomienda remitirse a las normas internacionales sobre esta materia particularmente la norma ISO 270001 o cualquiera de las referenciadas en el pie de página.
TRÁMITES Y SERVICIOS	
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.
FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2010	
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	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.
Uso de Sistemas de Información internos y/o Intranet institucional	Las entidades deben contar con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Las entidades del orden nacional con presencia en Bogotá y/o en las ciudades donde existen enlaces de la Red, deben conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.
Accesibilidad Web	Los sitios web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0.16 Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://tawdis.net .

	Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools". Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentran.
Personalización	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. Por ejemplo personalización del interface.

b) Grupo de Talento Humano

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Servicios de información	Observaciones
Criterio	
Oferta de empleos	La entidad debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el periodo de oferta de la vacante y los datos de contacto.
FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2008	
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. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal).
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.

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2010	
GENERACIÓN DE CAPACIDADES	
Formación en Gobierno en línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea.	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la 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.

c) Grupo de Contratación

- Publicar y actualizar la siguiente información de acuerdo con las fases de Gobierno en Línea:

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Contratación	
Criterio	Observaciones
Información sobre la contratación	Enlace en la página inicial de la entidad, mediante el logotipo oficial, 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 se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009	
Sistemas Transversales	
Información sobre la contratación	Las entidades deberán 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.
--	---

d) Grupo de Gestión Financiera

- Publicar y actualizar la siguiente información de acuerdo con las fases de Gobierno en Línea:

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Presupuesto	
Criterio	Observaciones
Presupuesto aprobado en ejercicio	Las entidades deben publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente. Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación.
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto probado y el ejecutado.

Actualizar y retroalimentar la información cada Grupo o Área

- Información sobre las funciones de la Grupo o área correspondiente. La información contenida en este ítem responderá a la pregunta quiénes somos (a qué Subdirección pertenece el Grupo) y qué hacemos (funciones del Grupo)
- Información de contacto: mail y teléfono de cada Grupo.
- Proyectos, programas, actividades y campañas que realiza cada Grupo o área.
- Listado de publicaciones de cada Grupo o área.

- Entregar al Profesional de Comunicaciones y Prensa del Despacho la información sobre eventos, celebraciones especiales relacionadas con las funciones del áreas (por ejemplo Día del Médico, de la enfermera, día de discapacidad, etc), eventos, noticias, programas, proyectos, encuentros con los usuarios, etc para el link de Noticias y Eventos.

6.4. EDITORES DE LA INFORMACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE TÉCNICA Y GESTIÓN

a) Grupo de Afiliación y Validación de Derechos o Aéreas encargadas de los trámites y servicios en las Direcciones de Sanidad

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2008	
Criterio	Observaciones
Formularios y Consultas	
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. Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio o entidad que los expide sin modificación en los ítems de información solicitados.
Otros criterios	Actualizar y retroalimenta la información sobre:

	• Afiliación y validación de derechos. • Respuesta a las preguntas sobre el Procedimiento de aseguramiento de la afiliación y validación de derechos más frecuentes para socializarlas en los usuarios.
--	--

b) Editor de la Grupo de Planeación y Desarrollo institucional

- Publicar y actualizar la siguiente información de acuerdo con las fases de Gobierno en Línea:

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Criterio	Observaciones
Acerca de la Entidad	
Misión y visión	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
Políticas, planes, programas y proyectos institucionales	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente. Para el caso de las entidades territoriales deben publicar mínimo el plan de desarrollo 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.
Criterio	Observaciones
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, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC). 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.
Control y rendición de cuentas	
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 y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica. Adicionalmente, en el caso de entidades de la Rama Ejecutiva, orden nacional, se debe incluir un enlace directo a la información que la entidad reporta al SIGOB.
FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2010	
Metas e indicadores de gestión	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica. Adicionalmente, en el caso de entidades de la Rama Ejecutiva, orden nacional, se debe incluir un enlace directo a la información que la entidad reporta al SIGOB.

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2010

Proyectos de normatividad	Las entidades deben 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. Esto aplica para aquellas normas que estén relacionadas con la información, trámites y servicios, dirigidos a ciudadanos, usuarios, o clientes de cada entidad.
Resultados de la participación por medios electrónicos	Las entidades deben 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. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	Cada sector/ramas u organismo debe incorporar la Estrategia de Gobierno en línea dentro de sus objetivos de planeación. Para ello debe incluirse el Gobierno en línea en los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice (Plan Estratégico, SISTEDA, Planes de Acción o SIGOB).
Convocatoria para la Democracia en línea	La convocatoria debe tener en cuenta lo siguiente: - Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad. - Debe convocarse como mínimo a los siguientes sectores: miembros de la comunidad, representantes de la agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad. - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se

Seguimiento en línea a la democracia electrónica	buscan tomar Las entidades deben 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. Estos espacios pueden ser: - Sistemas de información que permitan la generación de estadísticas actualizadas sobre el avance, cobertura y cumplimiento de las metas estratégicas de la entidad. - Eventos virtuales de rendición de cuentas. - Conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos, quienes podrán ejercer control social y político en el marco de la constitución y la ley.
Resultados de la democracia por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.

Funcionario del Grupo de Planeación y Desarrollo Institucional que cumpla funciones del Perfil SUIT de Gobierno en Línea (SUIT: Sistema Único de Información sobre Trámites)

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Criterio	Observaciones
Trámites y servicios	
Esta información la debe publicar el perfil SUIT (funcionario de planeación) encargado de publicar trámites y servicios de la entidad en el Portal del Estado Colombiano www.gobiernoenlinea.gov.co o quien haga sus veces en la Direcciones de Sanidad.	
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009	
Para cada trámite y servicio de los priorizados ⁸ y que se evalúan en esta fase se deben tener en cuenta los siguientes criterios:	
Criterio	Observaciones
Trámites en línea	Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto

	o 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. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los trámites en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas. Para cumplir con este y criterio el Perfil SUIT debe trabajar en equipo con los Grupos o Áreas que prestan realizan los trámites.
Servicios en línea	Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o 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. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los servicios en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.
FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2010	
Cadena de trámites optimizada	Las entidades deben liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites, a partir de las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en Línea¹¹. Las acciones relacionadas con este criterio deben reportarse al Departamento Administrativo de la Función Pública, quien realizará seguimiento a la implementación a través de los Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites y del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites – GRAT.
Proveer y consumir servicios de intercambio de información	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena

	de trámites optimizada, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.
--	--

- La Plataforma estratégica (Misión, visión, objetivos, políticas, código de ética, etc.)
- Funciones de la entidad.
- Organigrama.
- Avances de la implementación de Modelo Estándar de Control Interno MECI.
- Plan de Acción institucional.
- Informes de gestión y todos relacionados con las competencias propias de esta Grupo o área.

b) Grupo Sistemas de Gestión (Oficina de Atención al Usuario) o quien haga sus veces en las Direcciones de Sanidad.

FASE DE INFORMACIÓN EN LINEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008	
Criterio	Observaciones
Servicios de Información	
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.
FASE DE INTERACCIÓN EN LINEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2008	
Servicios de información al ciudadano	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contactenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una etiqueta que

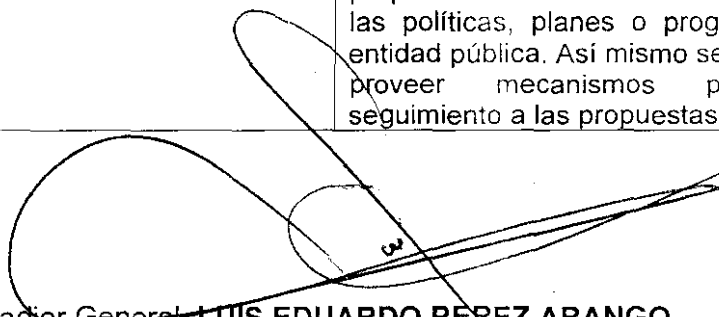
	explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	En la sección de "Servicios de Información al Ciudadano" se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo 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.
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 recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados
Servicios de atención en línea	Las entidades deben habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad 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. El Grupo de Sistemas de Gestión (Atención al Usuario) o quien haga sus veces será el encargado de programar y liderar la realización de estos chats.
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 por la entidad.

	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.
FASE DE TRANSACCION EN LINEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009	
TRAMITES Y SERVICIOS	
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	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.
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.
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	Las entidades deben contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.
FASE DE TRANSFORMACION EN LINEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2010	
ORIENTACION AL CIUDADANO	
Seguimiento al uso de múltiples canales	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la

	atención según cada canal.
Personalización	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. En el caso que atienda a población vulnerable debe darle prioridad a la misma. Algunos ejemplos de personalización son: personalización del trato y personalización de contenidos
Ventanillas únicas virtuales	La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.
FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA	
Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2010	
Convocatoria para la participación por medios electrónicos.	La convocatoria debe realizarse teniendo en cuenta lo siguiente: - Deben ser convocados por el director (o quien haga sus veces) de la entidad a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad. - Debe convocarse a la población de interés. - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar en el Portal del Estado Colombiano y en su portal, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.
Participación en línea	Las entidades deben 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.
Discusión y consulta en línea	Las entidades deben habilitar 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. Estos espacios deben cumplir con las siguientes condiciones: - Los ciudadanos deben tener la posibilidad de registrarse e identificarse plenamente a través de cualquier

1 433 08

	mecanismo de autenticación electrónica o firmas digitales. - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar y las decisiones que se busca tomar. Al inicio de cada año o semestre, la entidad debe definir y publicar los temas que someterá a consulta, discusión y votación a través de medios electrónicos
Propuestas en línea	Las entidades deben 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. Así mismo se deben proveer mecanismos para hacer seguimiento a las propuestas realizadas.


Brigadier General **LUIS EDUARDO PEREZ ARANGO**
Director General de Sanidad Militar

DISTRIBUCION :

COPIA No. 01:	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
COPIA No. 2	SUBDIRECCIÓN DE SALUD DGSM
COPIA No.3	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA
COPIA No.4	DIRECCION DE SANIDAD EJÉRCITO
COPIA No. 5	DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL
COPIA No. 6	DIRECCION DE SANIDAD FUERZA AEREA

ORIGINAL: DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Vo Bo 
Dra. JULIANA CAMACHO MARTINEZ
Coordinadora Grupo de Asuntos Legales