

GUÍA PARA SITIOS WEB DEL DISTRITO CAPITAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



GOBIERNO DE LA CIUDAD



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. PLANEACIÓN

- 1.1. Necesidades e intereses ciudadanos
- 1.2. Dominio y alojamiento
- 1.3. Alcances y homologación
- 1.4. Recursos
 - 1.4.1. Personal y presupuesto
 - 1.4.2. Escalabilidad

2. DISEÑO

- 2.1. Plantillas
- 2.2. Formatos y estándares
 - 2.2.1. Texto
 - 2.2.2. Gráficos e imágenes
 - 2.2.3. Vídeo y audio
- 2.3. Colores institucionales
- 2.4. Lenguaje
- 2.5. Pruebas de diseño

3. USABILIDAD Y ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

4. CONTENIDO

- 4.1. Obligaciones de información por ley
- 4.2. Metadatos
- 4.3. Búsqueda
- 4.4. Políticas de privacidad
- 4.5. Contratos
- 4.6. Propiedad intelectual

INTRODUCCIÓN

EN el contexto actual, que con razón se denomina la Sociedad Informacional, el Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva: para vivir mejor” señala la importancia de adelantar una gestión pública inteligente, dispuesta a utilizar los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos para desempeñar con efectividad sus tareas y ofrecer más y mejores servicios, de mejor calidad y a menores costos económicos y sociales.

Ahí radica, precisamente, la importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC en particular de Internet, pues son mecanismos que sustentan los intercambios oportunos, confiables y permanentes de puntos de vista, pareceres, opiniones e información, entre personas, sectores, comunidades y organismos sociales.

Es evidente que Bogotá ha venido mejorando la oferta de servicios avanzados de comunicaciones; al mismo tiempo que se registra un aumento del número de abonados, se evidencia una creciente predilección de personas, familias, empresas y entidades públicas y privadas hacia el uso de las nuevas tecnologías en el trabajo, el estudio y el tiempo libre.

En esa perspectiva, los sitios Web distritales se conciben como canales confiables efectivos y dinámicos de comunicación con el público; medios cuya planeación, diseño, desarrollo y mantenimiento debe responder a los más avanzados conceptos de usabilidad y arquitectura de la información; sitios Web de vanguardia, con la calidad de lo que Bogotá exige y merece.

Justamente, con esos propósitos esta guía brinda los lineamientos indispensables para optimizar los sitios Web de las entidades distritales en tanto vehículos de articulación entre los ciudadanos y el Gobierno de la Ciudad.



Capítulo 1 PLANEACIÓN

Es tarea de los responsables de los sitios Web del Distrito Capital de Bogotá garantizar a los usuarios acceso fácil y seguro a la información para canalizar las iniciativas y propuestas ciudadanas.

En ese sentido, el diseño, la estructura y organización de los sitios Web distritales deben guardar estrecha correspondencia con los intereses y necesidades de los ciudadanos, facilitar el conocimiento de las políticas y acciones públicas, y promover la participación y los derechos ciudadanos conforme a los principios de que señala el artículo 2º del Plan de Desarrollo BOG+ (Acuerdo 308/2008).

1.1. NECESIDADES E INTERESES CIUDADANOS

LAS necesidades e intereses de la ciudadanía son variados y dinámicos. De la misma manera, las entidades distritales producen información que debe ser divulgada oportuna y eficazmente al público.

El término página Web designa una serie de archivos en HTML sobre un tema en particular, para consulta y con poca interacción; mientras que el concepto de Portal define un conjunto de servicios (buscadores, foros, documentos, aplicaciones, transacciones e intercambios electrónicos, etc.) que contribuyen a atender solicitudes, trámites, consultas y requerimientos de diversos sectores o grupos de población.

Para establecer en qué categoría se incluye actualmente el sitio Web de una determinada entidad y trazar un plan de acción orientado a reconvertirlo en un sitio Web dinámico, es preciso evaluar aspectos como:

- Sistemas de información de que dispone la entidad: bases de datos, archivos documentales, etc.
- Canales dedicados de acceso a Internet y capacidad en servidores.
- Personal dedicado a planear, diseñar y desarrollar el sitio.
- Respaldo y compromiso del equipo directivo.
- Existencia de una Intranet.
- Servicios y trámites al ciudadano susceptibles de ser brindados a través de Internet.

1.2. DOMINIO Y ALOJAMIENTO

Al planear el sitio Web distrital, es necesario revisar el registro del dominio público (www.entidaddistrital.gov.co), el funcionamiento de los servicios de acceso (ISP) habilitados y direcciones IP validadas en la red institucional; así como:

- Los plazos de vencimiento, claves de acceso y quién las administra.
- La capacidad y características de los servidores, proxy, enrutador u otros dispositivos de direccionamiento.
- Los mecanismos de protección de la conexión contra accesos no permitidos (Firewall)
- Los programas institucionales de seguridad y antivirus.

Todo funcionario responsable de la administración del sitio Web distrital mantendrá contacto con los proveedores de dominio, incluyendo los detalles de la entidad distrital para:

- Controlar el uso correcto de las direcciones y cuentas del dominio y de hosting (alojamiento).
- Facilitar la ampliación o migración a otros servidores y gestionar los cambios de dominio (eliminación, transferencia interinstitucional, apertura de páginas y sub-sitios derivados del dominio principal, etc.).
- Asegurar que el dominio tenga al menos un servidor secundario de seguridad y que los DNS estén bien configurados.
- Que la información de Parent, NS, SOA, CO, Mail y www no presente errores o estos no afecten la correcta operación del dominio y su resolución.

1.3. ALCANCES Y HOMOLOGACIÓN

ESTA guía se aplica a los sitios Web e Intranet de las Secretarías cabeza de sector, de las entidades adscritas y vinculadas y a los que se publiquen con la finalidad específica de divulgar e impulsar programas, acciones y proyectos del Distrito Capital.

En concordancia con los criterios internacionales, nacionales y distritales de Gobierno Digital, tales sitios Web e Intranet acogerán los estándares W3C, validarán los contenidos y aplicarán las plantillas que indica esta guía. Adicionalmente, se realizarán y documentarán los siguientes aspectos:

- Creación de archivos históricos y respaldos de la información.
- Definición de políticas editoriales, responsabilidad y roles.
- Políticas de seguridad, políticas de privacidad, respeto a propiedad intelectual y derechos de autor.
- Compromisos con la ciudadanía (trámites y servicios).
- Información de contacto.

1.4. RECURSOS

CUANDO se considere indispensable contar con una herramienta de Gestión de Contenidos (CMS por sus siglas en inglés) para asegurar el adecuado funcionamiento del sitio Web, se recomienda:

- Evaluar la adaptación a las necesidades institucionales y los recursos disponibles para su adquisición y licenciamiento, buscando prestaciones funcionales, fáciles de administrar y usables, bien de código abierto (open source) o comerciales.
- Sopesar los riesgos que puedan surgir al adoptar una herramienta CMS y la forma de mitigarlos.
- Considerar el costo total de propiedad (TCO, Total Cost of Ownership).

1.4.1. PERSONAL Y PRESUPUESTO

Los equipos responsables de los sitios Web distritales debe atender con versatilidad y compromiso funciones como:

- Provisión de contenidos a partir de la información que suministran las dependencias distritales, la propia entidad y que requieren los ciudadanos.
- Acceso, soporte técnico y aseguramiento para la adecuada operación y la publicación y actualización de contenidos
- Administración de la relación con los usuarios.
- Recursos presupuestales.

Son indispensables la gestión colaborativa y la coordinación entre las áreas o instancias que generan información, las que la procesan y estructuran conforme la comunicación Web y las que la publican; para evitar traumatismos derivados de los ritmos imprevistos o de la ocurrencia súbita de hechos que afectan la información.

Así mismo, al considerar el impacto presupuestal en la erogación de recursos públicos para el desarrollo del sitio Web se debe tener en cuenta que:

- Los costos en términos de inversión en comunicaciones, equipamiento técnico e infraestructura, honorarios, etc. tienen diferentes formas de valuación y de retorno: fijos, variables, entre otros.
- Los beneficios revierten, por lo general, en forma de intangibles: oportunidad, identidad, prestigio e imagen

institucional, reducción de plazos y tiempos; y eficiencia en el servicio al ciudadano.

- Acuerdos de niveles de servicios.
- Al contratar externamente bienes y servicios es indispensable:
 - Evaluar la capacidad, trayectoria y confiabilidad de los oferentes.
 - Considerar la seriedad y confidencialidad pues se trabaja con material altamente sensible como es la información pública.
 - Requerimientos técnicos mínimos de hardware y de software.
 - Servicios de Datacenter, modalidad del hosting (dedicado o compartido) y administración del servicio: servicio ftp, gestor de bases de datos, entre otros.
 - Cableado eléctrico y soporte eléctrico.
 - Características ambientales y equipos de precisión ambiental.
 - Conectividad del centro de cómputo y cableado estructurado.
 - Capacidad de almacenamiento.
 - Disponibilidad del servicio mínimo de 99.7.
 - Servicios de respaldo.
 - Servicios de seguridad física y lógica y detección y extinción de incendios.

1.4.2. ESCALABILIDAD

LA escalabilidad se define como la capacidad de acomodarse y responder rápida y fácilmente al crecimiento, es decir a las condiciones cambiantes de la ciudad, el entorno en que se desempeña la entidad.

Para ello se requiere que la infraestructura pueda soportar la expansión de los servicios y de la información de forma oportuna y sin mermar la usabilidad ni la accesibilidad del sitio.

Las entidades distritales deben implementar sitios Web con capacidad de ampliación y mejoramiento conforme los cambios de las condiciones o la aparición de nuevas demandas, pues, de lo contrario, se presenta deterioro de la información, baja calidad de los servicios, pérdida de oportunidades, recursos y disminución del tiempo al aire.

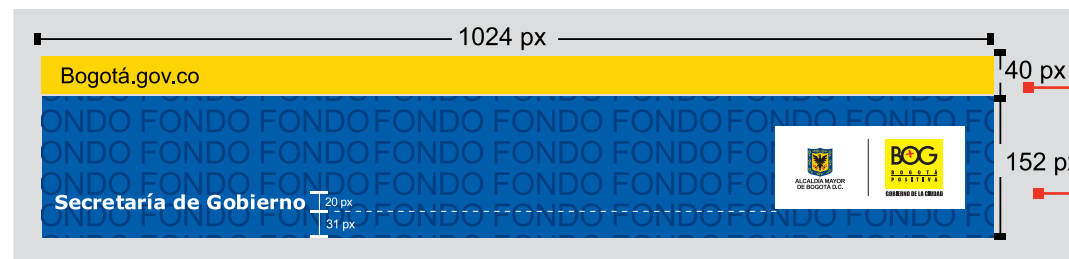
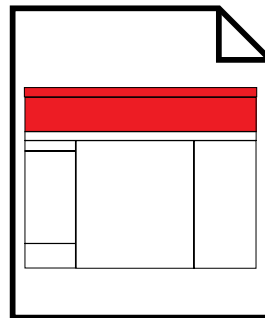
LAS directrices de diseño tienen como propósito obtener altos estándares de calidad y atractivo en los sitios Web distritales, para obtener una composición visual (look and feel) unificada, que facilite la navegación a los usuarios mediante jerarquías lógicas que enlazan la información y facilitan su ubicación a través de etiquetas (Meta-Tags). De ese modo, la presentación es compatible con el Manual de imagen del Distrito Capital.

2.1. PLANTILLAS

El uso unificado de las plantillas de diseño permite que los usuarios encuentren un ambiente similar en todos los sitios Web distritales y proyecta la identidad del Gobierno de la Ciudad.

2.1.1. CABEZOTE

EL CABEZOTE (HEADER) IDENTIFICA EL PORTAL Y LA ENTIDAD Y SECTOR AL QUE PERTENECE MEDIANTE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS PRINCIPALES:



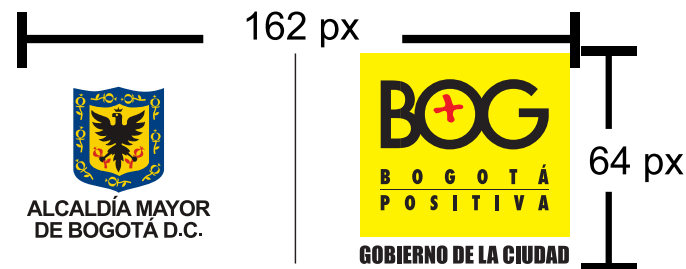
- **BARRA WWW.BOGOTA.GOV.CO** En la parte superior a 1024 pixeles de largo por 40 px de ancho con el color respectivo de cada sector, este elemento enlazará siempre con el portal oficial de Bogotá. (ver pág. 16). El texto Bogotá.gov.co va a 14 puntos.

- **FRANJA INSTITUCIONAL:** de 1024 px de largo por 152 px de ancho. El nombre de la entidad a 20 puntos en verdana negrita, justificado a la izquierda y alineada en la parte inferior con los logos del Distrito. A la derecha el escudo del Distrito y el logotipo de BOG+ con las especificaciones de acuerdo con el Manual de imagen y sobre una reserva de 207 px por 90 px en la que se puede utilizar un fundido de acuerdo con el siguiente ejemplo. El fondo de la franja llevará una fotografía que ilustre las actividades y/o servicios que ofrece la institución. Como sugerencia se puede utilizar en la foto de fondo un filtro con el color del sector.

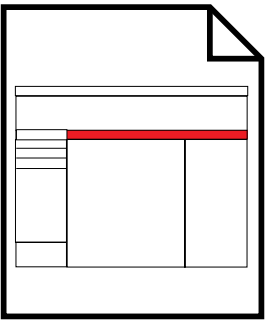




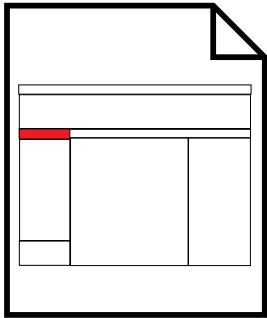
Espacio del logo sin interferencia, con acompañamiento. Se deben mantener sin interferencia dos espacios mínimos de “y” hacia la izquierda, tomando siempre como referencia el ancho de la palabra “CIUDAD” separando los logos por una línea. El logo de la Alcaldía Mayor debe ir sin el título de sector o de la entidad.



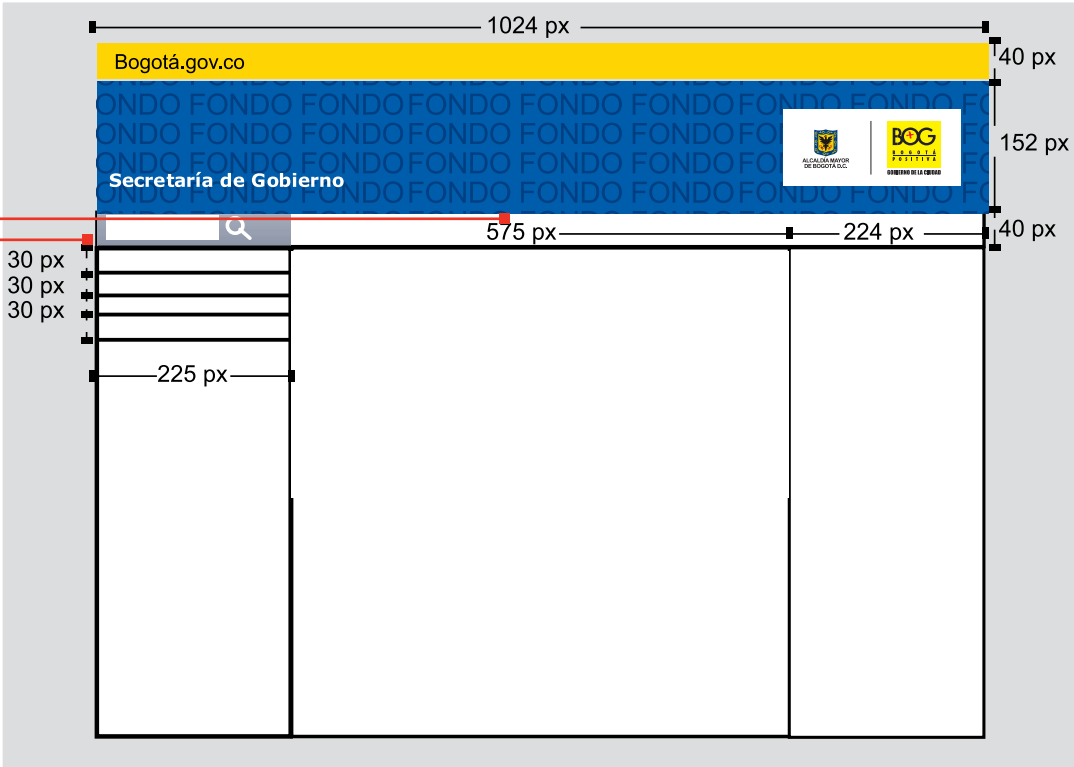
Tamaño del escudo de la Alcaldía Mayor. Es fundamental que el escudo de la Alcaldía Mayor mantenga las especificaciones en pixeles que aquí se señalan.

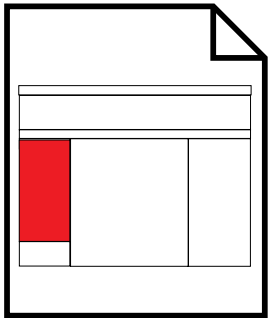


2.1.2 BARRA DE HERRAMIENTAS
40 PX DE ALTO Y 799 PX DE ANCHO Y COMPUESTO DE IZQUIERDA A DERECHA POR LOS MÓDULOS DE INICIO, MAPA DEL SITIO, CONTACTO Y PREGUNTAS FRECUENTES Y VERSIÓN EN INGLÉS(SI SE TIENE). EL TEXTO DEBE IR EN ALTAS Y BAJAS.



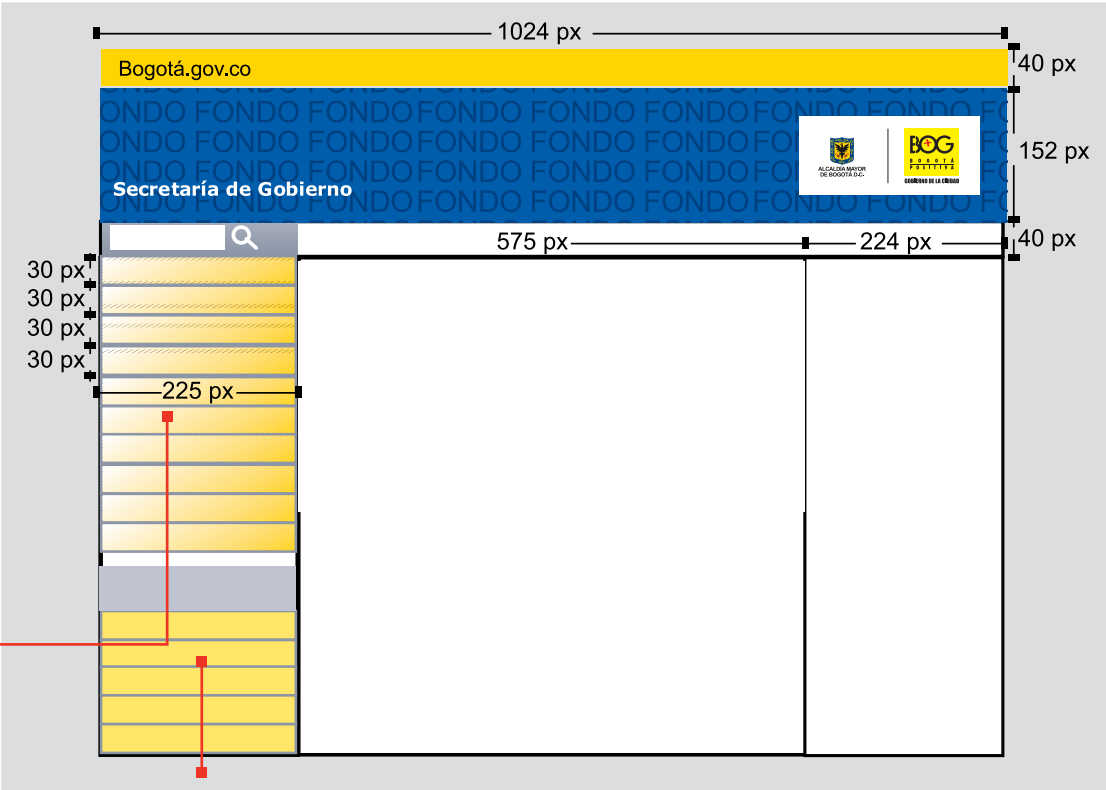
2.1.3. BUSCADOR
SOBRE EL MARGEN IZQUIERDO, AL LADO DE LA BARRA DE HERRAMIENTAS, DE 225 PX DE ANCHO Y 40 PX DE ALTO.





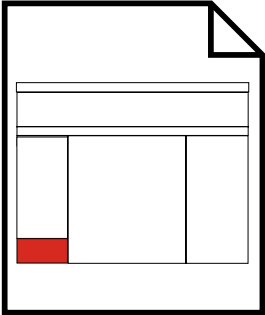
2.1.4. MENÚ PRINCIPAL

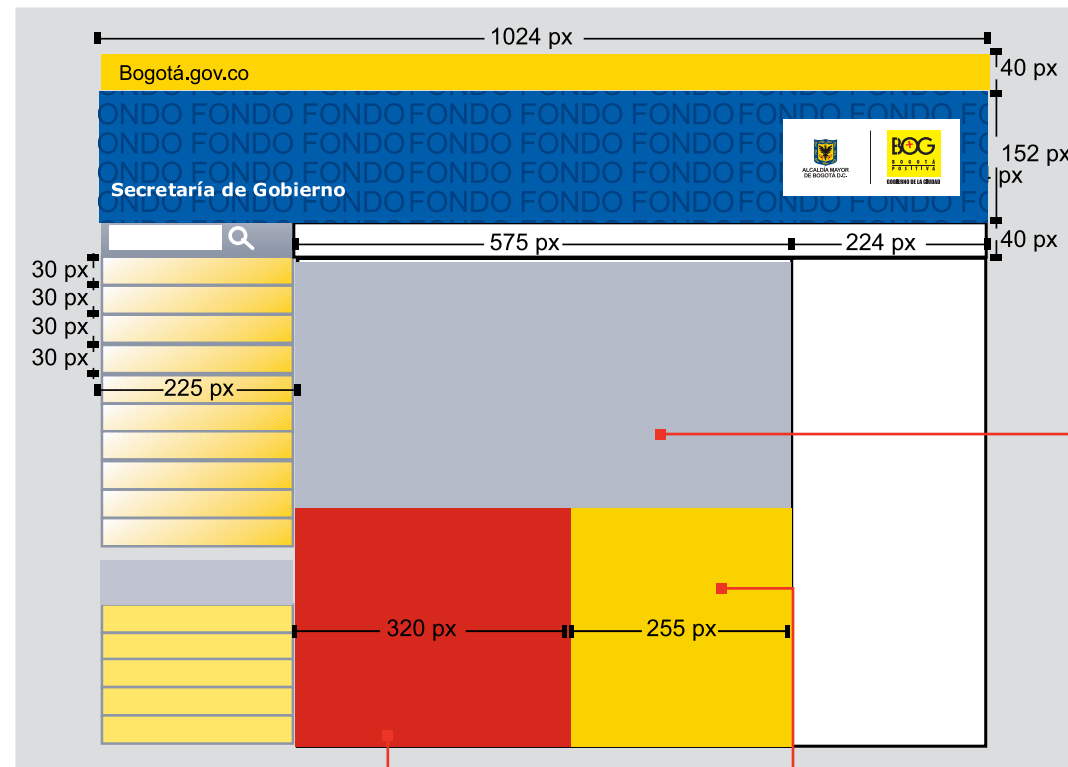
DEBE UBICARSE DEBAJO DEL BUSCADOR, JUSTIFICADO A LA IZQUIERDA DE LA PÁGINA EN LA GAMA DE COLOR ASIGNADO A CADA SECTOR. SIEMPRE A 225 PX DE ANCHO Y CUANTAS FILAS SEAN NECESARIAS DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN QUE SE TENGA DISPONIBLE PARA EL CIUDADANO. ES EL DE MAYOR JERARQUÍA EN LOS SITIOS WEB DISTRITALES E INCORPORA LOS TEMAS MÁS RELEVANTES DE CADA SECRETARÍA, ENTIDAD ADSCRITA O VINCULADA Y PROGRAMA ESPECÍFICO. SE RECOMIENDA ESPECIAL CUIDADO EN LA ORGANIZACIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS TEMAS, QUE NO DEBEN EXCEDER DE DIEZ (10). CADA PESTAÑA TENDRÁ 30 PX DE ALTO.



2.1.5. MENÚ SECUNDARIO

ESTE MENÚ SECUNDARIO ESTÁ DESTINADO PARA LISTAR LOS ENLACES A OTROS SITIOS RELACIONADOS CON EL DE LA ENTIDAD. SE ENCUENTRA DEL LADO IZQUIERDO BAJO EL MENÚ PRINCIPAL. NO ES OBLIGATORIO PERO ES ÚTIL PARA LOS SITIOS QUE SUELEN TENER GRAN CANTIDAD DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA PRINCIPAL. EN ESTA ZONA PODEMOS ENCONTRAR SECCIONES COMO: TEMAS DE INTERÉS, INFORMACIÓN POR POBLACIÓN, CONTRATACIÓN A LA VISTA, DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO, ENTRE OTROS.





2.1.5. ZONAS DE CONTENIDO

ES LA PARTE DE LA PORTADA DONDE CADA ENTIDAD DESPLIEGA SU INFORMACIÓN, DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DEFINIDOS EN LA RESPECTIVA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN. EN LA PARTE SUPERIOR VA A UNA COLUMNA PARA LA NOTICIA PRINCIPAL. LUEGO EL ESPACIO SE AJUSTA A DOS COLUMNAS SEGÚN SE INDICA EN LAS SIGUIENTES PLANTILLAS:

- ZONA CENTRAL O PRINCIPAL

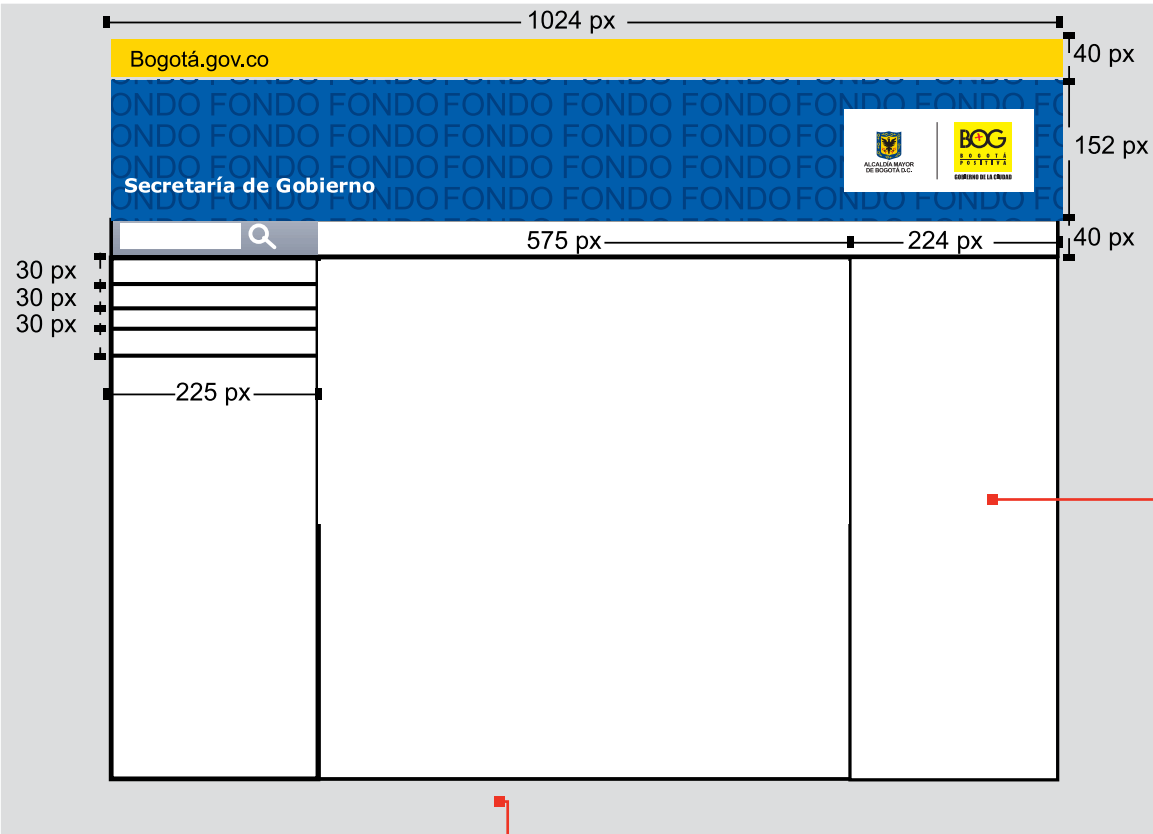
Es el eje central del sitio Web. Contiene el servicio más importante que la entidad ofrece al ciudadano. En este espacio deberá colocarse el mensaje central. Dicho mensaje se adecuará a las necesidades de comunicación fundamentales de la Entidad; por ejemplo, un programa o un conjunto de programas sociales, una noticia o acceso a contenidos específicos que hayan cambiado y afecten directamente al ciudadano.

- ZONA FLEXIBLE

Zonas destinada para apoyar la comunicación en el Distrito. Son elementos dinámicos y de oportunidad que le dan frescura al sitio Web. Por ejemplo, menús secundarios, encuestas y/o vínculos a otras Entidades del sector. Como su nombre lo indica, son áreas con gran flexibilidad que ocupan un lugar importante dentro de la página principal del sitio Web Distrital. El buen manejo de esta zona da como resultado la cohesión de todos los elementos de la página de inicio.

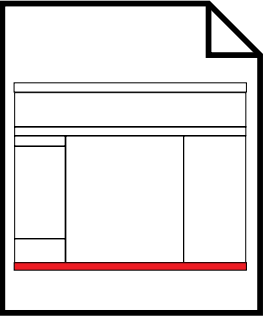
- ZONA SECUNDARIA

Esta zona es de gran importancia. Sirve para dar fuerza y soporte al eje principal en la estrategia de comunicación de la Entidad y es el soporte de la zona principal. En este espacio deben ubicarse los contenidos que generen interés en el visitante recurrente del Portal y/o los servicios de la entidad de cara al ciudadano.



2.1.4. PIE DE PÁGINA

CENTRADO EN LA PARTE INFERIOR DEL SITIO WEB. INCLUYE LA DIRECCIÓN DE LA SEDE FÍSICA PRINCIPAL DE LA ENTIDAD, EL NÚMERO TELEFÓNICO PRINCIPAL Y EXTENSIÓN DE LA OFICINA RESPONSABLE DEL MANEJO DEL SITIO, DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DE CONTACTO, POLÍTICAS DE PRIVACIDAD E INFORMACIÓN POR LEY.

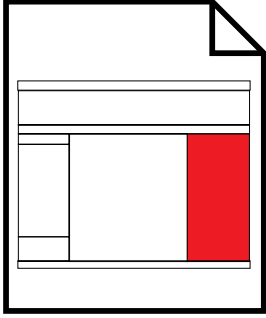


2.1.6. BANNERS

EL MANEJO PRUDENTE DE LOS BANNERS PERMITE CUMPLIR LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y SIRVE PARA PROMOCIONAR EVENTOS, ACTIVIDADES O PROGRAMAS POR UN TIEMPO DEFINIDO, POR LO QUE DEBEN ACTUALIZARSE CON FRECUENCIA (SE SUGIERE QUE SE REALICE SEMANALMENTE).

NO HABRÁ BANNERS PERMANENTES EN LOS SITIOS WEB DISTRITALES A EXCEPCIÓN DEL PRIMER BANNER QUE HARÁ LINK CON LA PÁGINA DE SAMUELALCALDE.COM, LÍNEA 123 Y LÍNEA 195. LOS BANNERS NO TENDRÁN CARÁCTER COMERCIAL.

SU TAMAÑO NO PUEDE EXCEDER DE 224 PX DE ANCHO POR 70 PX DE ALTO.



2.2. FORMATOS Y ESTÁNDARES

SE recomienda agrupar los temas en secciones o módulos de información que incluyan los programas, eventos y acciones referidas a una misma materia, con títulos claros y precisos, evitando el uso de siglas cuyo significado no sea suficientemente conocido por el público, los nombres extensos y los términos innecesarios: en todo caso, al comienzo de cada sección o módulo, se debe presentar una breve descripción de la materia respectiva.

- El contenido se debe distribuir de modo que se reduzca la necesidad de usar las barras de desplazamiento.
- Comprobar con frecuencia el estado y los enlaces del sitio Web permite corregir a tiempo los errores del tipo File not found.
- Proporcionar enlaces que permitan descargar documentos que viene en formatos .pdf, .rtf o similares y utilizar aplicaciones de compresión de documentos.

Los estándares más usuales en Internet son: HTML, SVG, DOM, CSS, PNG, SOAP, XML, o HTTP. Para verificar el cumplimiento de estos estándares se recurrirá a las herramientas que ofrece el Consorcio World Wide Web (www.w3.org www.tawdis.net o www.sidar.org/hera).

Los sitios Web distritales cumplirán con la especificación XHTML 1.0, para asegurar que la mayor cantidad posible de visitantes puedan acceder a los contenidos sin importar la versión del sistema operativo o los navegadores que utilicen.

No es recomendable utilizar imágenes o tramas oscuras o pesadas como fondo entero en ninguna página, pues interfieren la lectura de textos en el primer plano.

La publicación de animaciones en Adobe Flash o en cualquier formato similar en los sitios Web distritales, será de orden secundario; esto es: a partir de la página de inicio (en HTML) se ofrecerá un enlace que dirija al visitante a la versión Flash o animada.

2.2.1. TEXTO

EXISTE UNA GRAN DIVERSIDAD DE FORMATOS DE TEXTO, AUNQUE NO TODOS SON TOTALMENTE ESTÁNDARES. LOS FORMATOS QUE SE CREAN A TRAVÉS DE LA SUITE MICROSOFT OFFICE: WORD, EXCEL, POWERPOINT, ETC., REQUIEREN QUE EL USUARIO CUENTE CON UN VISUALIZADOR O CON LA MISMA SUITE DE OFFICE, PARA ACCEDER A ELLOS. POR ESTA RAZÓN SE RECOMIENDA UTILIZAR FORMATOS ESTÁNDAR, QUE NO NECESITEN APLICACIONES ADICIONALES Y QUE TENGAN COSTO PARA LOS VISITANTES DEL SITIO WEB DISTRITAL.

Seguir estas recomendaciones relacionadas con el texto ayuda a que la comunicación a través del sitio Web sea más efectiva:

- Las fuentes deben ser fácilmente legibles y de uso común: Verdana, Arial, sans serif.
- Los titulares deben tener máximo 14 puntos en bold, y preferentemente en el color del sector (o porcentaje del mismo). Para los sectores con colores de la gama de amarillo se sugiere del uso del negro. Debe cuidarse la legibilidad.

- Para los subtítulos se utilizará a 12 puntos y el cuerpo de texto irá en 11 puntos normal y color negro sobre fondo blanco.
- Los títulos en el menú van en bold a 12 puntos.
- No exceder el uso de ALTAS SOSTENIDAS, negrita, itálica, subrayados ni colores sobre el texto para llamar la atención. El texto en negro sobre fondo blanco produce excelente contraste.
- Los fondos de color sirven para diferenciar los módulos de información relacionada.

2.2.2. GRÁFICOS E IMÁGENES

LOS GRÁFICOS, IMÁGENES ESTÁTICAS Y FOTOS, ANIMACIONES, AUDIOS Y VIDEOS FACILITAN EL APRENDIZAJE Y MEJORAN LA COMUNICACIÓN SIEMPRE QUE ESTÉN BIEN ETIQUETADOS, NO SE ABUSE DE ELLOS Y NO TARDEN MUCHO TIEMPO EN TRANSFERIR, ESPECIALMENTE EN CONEXIÓN SIN SUFICIENTE ANCHO DE BANDA.

Los objetos Java, multimedia o cuya activación requiera conectores pueden impedir la visualización correcta de la página y sólo deben utilizarse cuando es imprescindible.

La inclusión de gráficos, infogramas, infografías, galería de fotos y demás piezas gráficas, debe valorarse en relación con los tiempos de carga necesarios para el

acceso en conexiones de baja velocidad.

Los gráficos o ficheros de tamaño considerable deben mostrar su tamaño en bytes, para que el usuario pueda conocer los tiempos de espera.

La utilización de elementos gráficos comunes a varias páginas favorece la carga de dichas páginas, pues se aprovecha la memoria caché que incorporan los visores.

Antes de publicar una imagen en el sitio Web, se recomienda retocarla a tamaño real y reducirla para que el usuario la reciba tal y como queremos que la vea. En el caso de imágenes de texto escaneado, es aconsejable pasarla antes por un OCR (Reconocedor Óptico de Caracteres) y publicarlo como texto. Esto permitirá encontrar la información al hacer búsquedas en los buscadores.

- Pies de foto y texto descriptivos de gráficos y cuadros contribuyen a la comprensión del mensaje.
- La sobreposición de imágenes deteriora la semántica visual.
- Las fotos e imágenes deben ser de calidad, preferiblemente en formatos .GIF o .JPG, con buena resolución y respetar los derechos de autor. La Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor tiene a disposición un banco de imágenes de calidad.

2.2.3. AUDIO Y VÍDEO

LA MAYORÍA DE VISITANTES UTILIZA MICROSOFT WINDOWS COMO SISTEMA OPERATIVO Y MICROSOFT INTERNET EXPLORER.

Por ello, se recomienda usar formatos WMV (Windows Media Video), cuando se quiera publicar videos y WMA (Windows Media Audio) para contenidos de audio. Ambos formatos tienen una calidad aceptable y una compresión que les permite ser utilizada sin muchas complicaciones.

Sin embargo, es conveniente contar con formatos de audio y vídeo alternos como FLV (Flash Video) y MP3. Estos son preferidos en presentaciones de Podcasts (archivo de audio distribuido por medio de Rss o Feed).

2.3 COLORES POR SECTORES

Se definieron colores para cada uno de los sectores que componen el Distrito Capital que se deberán aplicar en los sitios Web.

GESTIÓN PÚBLICA		R:212 G:157 B:0 #D49D00
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONV.		R:255 G:213 B:0 #FFD500
HACIENDA		R:26 G:23 B:27 #1A171B
PLANEACIÓN		R:162 G:58 B:76 #A23A4C
DES. ECONÓMICO		R:83 G:114 B:45 #53722D
EDUCACIÓN		R:0 G:102 B:175 #0066AF
SALUD		R:0 G:75 B:147 #004B93
INTEGRACIÓN SOCIAL		R:242 G:148 B:0 #F29400
CULTURA, EDUCACIÓN Y DEPORTE		R:226 G:0 B:26 #E2001A
AMBIENTE		R:206 G:203 B:0 #CECB00
MOVILIDAD		R:236 G:116 B:5 #EC7405
HABITAT		R:0 G:143 B:166 #008FA6

ESTRUCTURA GENERAL DEL DISTRITO CAPITAL

ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ			
SECTORES ADITIVOS	SECTOR CENTRAL		SECTOR DESCENTRALIZADO
			ADSCRITAS
1. Gestión Pública	 Secretaría General	 Depto Activo del Servicio Civil - DASC	
2. Gobierno, Segur. y Convivencia	 Secretaría Gobierno	 Depto Activo. de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	 UAE* Cuerpo oficial de Bomberos
3. Hacienda	 Secretaría Hacienda		 U.A.E. Catastro Distrital
4. Planeación	 Secretaría Planeación		 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
5. Desarrollo Económico	 Secretaría Desarrollo Económico		 Instituto para la Economía Social - IPES
6. Educación	 Secretaría Educación		 Inst. para la Invest. Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
7. Salud	 Secretaría Salud		 Fondo Financiero Distrital de Salud - FFDS
8. Integración Social	 Secretaría Integración Social		 Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
9. Cultura , Recre. y Deporte	 Secretaría Cultura Recreación y Deporte		 Inst. Dist. de Recreación y Deporte - IDRD
10. Ambiente	 Secretaría Ambiente		 Jardín Botánico José Celestino Mutis
11. Movilidad	 Secretaría Movilidad		 Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
12. Hábitat	 Secretaría Hábitat		 Caja de Vivienda Popular

SECTOR LOCAL

-  20 Localidades
- Usaquén
 - Chapinero
 - Santa Fe
 - San Cristóbal
 - Usme
 - Tunjuelito
 - Bosa
 - Kennedy
 - Fontibón
 - Engativá
 - Suba
 - Barrios Unidos
 - Teusaquillo
 - Los Mártires
 - Antonio Nariño
 - Puente Aranda
 - Candelaria
 - Rafael Uribe Uribe
 - Ciudad Bolívar
 - Sumapaz

*UAE Unidad Administrativa Especial
*ERU Empresa de Renovación Urbana

2.4. LENGUAJE

DISEÑAR pensando en la accesibilidad significa contar con sitios Web orientados a la ciudadanía: social y culturalmente apropiados, visualmente atractivos y óptimos en sus resultados.

- Toda la información de los sitios Web del Distrito Capital de Bogotá se debe publicar en idioma español usual y escrito conforme las reglas ortográficas, gramaticales y de puntuación de la Real Academia Española.
- El lenguaje será respetuoso, claro y accesible a los visitantes, sin distinguos regionales, perfil socio-cultural o términos despectivos.
- Cuando sea indispensable publicar un documento en inglés u otro idioma se debe incluir una síntesis en español.
- Los dispositivos de búsqueda operan con palabras en español.
- Evitar el uso de abreviaturas, siglas inusuales y tecnicismos.

El uso de un lenguaje enfocado al público, permite a los visitantes consultar con facilidad y rapidez, facilita la comprensión de la información y cumple con la finalidad de atender los requerimientos de la ciudadanía.

Cuando los contenidos estén dirigidos a una audiencia específica como académicos, empresarios o inversionistas, entre otros, se recomienda incluir notas explicativas para información del común de los ciudadanos.

2.4. PRUEBAS DE DISEÑO

EL conocimiento de las necesidades e intereses de nuestro público, recomiendan ponderar el diseño antes de publicar el sitio Web mediante:

- Pruebas de los pre-diseños a través de pequeñas encuestas, grupos focales, correo electrónico o llamadas telefónicas a los usuarios actuales y potenciales.
- El concepto de expertos en usabilidad y arquitectura de la información y de los responsables de comunicaciones de la Alcaldía Mayor u otras entidades distritales.
- El análisis de recomendaciones, guías, manuales, reportes de estadísticas de Internet y otras opiniones.
- Tomar en consideración las herramientas que se hayan establecido para la interacción de los visitantes con el Sitio Web, como formularios de contacto, sistemas de evaluación, estadísticas, entre otros.
- Las decisiones en diseño deben tener en cuenta la escalabilidad determinada por el equilibrio entre el software de gestión, el hardware de infraestructura técnica y la capacidad de servicio al ciudadano.

EJEMPLOS

En este ejemplo vemos como se hace uso de las indicaciones y orientaciones establecidas en esta guía.

Bogotá.gov.co



Inicio

Mapa del sitio

Preguntas frecuentes

Contacto

English

Quiénes somos

Plan estratégico

Grupo objetivo

Areas de intervención

Organigrama

Sala de prensa

Agenda del sector

Temas relacionados

Localidades

Secretaría General

DASC

Servicio al ciudadano

Contratación a la vista



Propuestas novedosas para una ciudad sostenible en 30 años

Peajes urbanos, alquiler de vehículos y bicicletas e impuestos por congestión fueron algunas de las propuestas expuestas por expertos durante el desarrollo del foro 'Bogotá 2038'.

Por la Bogotá Positiva

Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dolesequamet wismolummy nummy nosto eu faccumsandre ex erostrud endre velenibh enim nonsequat il ullute cons el iusto odio.



Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dolesequamet wismolummy nummy nosto eu faccumsandre ex erostrud endre velenibh enim nonsequat il ullute cons el iusto odio.



Prográmese

Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dolesequamet wismolummy nummy nosto eu faccumsandre ex erostrud endre velenibh enim nonsequat il ullute cons el iusto odio.



Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dolesequamet wismolummy nummy nosto eu faccumsandre ex erostrud endre velenibh enim nonsequat il ullute cons el iusto odio.





Línea 195









18

GUÍA PARA SITIOS WEB DEL DISTRITO CAPITAL

Bogotá.gov.co





Q

Inicio

Mapa del sitio

Preguntas frecuentes

Contacto

English

Quiénes somos

Plan estratégico

Grupo objetivo

Áreas de intervención

Organigrama

Sala de prensa

Agenda del sector

Temas relacionados

Localidades

Secretaría General

DASC

Servicio al ciudadano

Contratación a la vista



Propuestas novedosas para una ciudad sostenible en 30 años

Peajes urbanos, alquiler de vehículos y bicicletas e impuestos por congestión fueron algunas de las propuestas expuestas por expertos durante el desarrollo del foro 'Bogotá 2038'.

Muconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex

ndrerit iniam, velestrud dolesequamet wismolummy nummy nosto eu faccumsandre ex erostrud endre velenibh enim nonsequat il ullute cons el iusto odo.

Del diamconulput wismodip feugait la facip ex

velestrud dolesequamet wismolummy nummy nosto eu faccumsandre ex erostrud endre velenibh enim nonsequat il ullute cons el iusto odo.

Por la Bogotá Positiva

Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex

volumsa ndrerit iniam, velestrud dolesequamet wismolummy nummy nosto eu faccumsandre ex erostrud endre velenibh enim nonsequat il ullute cons el iusto odo.

Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dol.

Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dol.

Prográmese

Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dol.

Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dol.

Entrevistas

Del diamconulput wismodip eugait ex eu feugait la facip ex et volumsa ndrerit iniam, velestrud dol.



Línea 195



Línea 123



Nuevo Mapa Callejero de Bogotá



Planeta Quileraebien



LAUD

ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C. 19

Lo fundamental de la fase de construcción de un sitio web radica en la capacidad para adaptar nuevos contenidos a la estructura establecida en el diseño. Estos nuevos contenidos resultan de la interacción entre usuarios y entidad (solicitudes, trámites, debates y foros, preguntas, etc.); o provienen de la gestión de la propia institución (decisiones y actos administrativos, noticias, informes y eventos, etc.).

Al momento de planificar el sitio se debe haber previsto tanto el tipo de contenidos como la frecuencia con que se producen (diaria, semanal, mensual, esporádica, etc.), los procedimientos para añadir la información al espacio digital teniendo presente que es conveniente mantener la estructura de la portada (look & feel), los iconos que identifican los segmentos y módulos temáticos y las estructuras semánticas, aunque la información cambia y evoluciona conforme las necesidades de los usuarios y el ritmo de producción de la entidad.

Las relaciones entre los elementos que componen la estructura (resultante del diseño y de la planeación) son, pues, dinámicas y versátiles. Para comprenderlas en su funcionalidad se utilizan los criterios de usabilidad y arquitectura de la información, conforme las definiciones que se dan a continuación:

CRITERIOS DE USABILIDAD	
Rapidez	Tiempo entre el clic de ingreso y la aparición en la pantalla de la información solicitada.
Look & feel	Atracción visual determinada por las correspondencia entre textos, imágenes, colores y demás elementos gráficos en el front-page.
Navegabilidad	Desplazamiento por los campos, grados y escalas en que se estructura la información.
Interactividad	Recursos para la participación sincrónica y asincrónica de los usuarios.
Vínculos	Enlaces y nexos con otros sitios de interés para el usuario: Alcaldía Mayor, otras entidades distritales y sectoriales, entre otros.
Criterios de Arquitectura de la Información	
Vigencia	Actualización y ordenamiento cronológico de información.
Estructura	Combinación entre categorías y grados semánticos.
Enfoque	Definición y orientación de la información según grupos-objetivo.
Relevancia	Preeminencia de la información según su significación e importancia para los usuarios.
Pertinencia	Concordancia entre la información que se publica y los resultados esperados por los usuarios y establecidos en los objetivos institucionales.

RAPIDEZ. El tiempo de respuesta promedio en el que un buscador debe mostrar resultados es de tres segundos. Las dependencias deben controlar y apuntar los tiempos de respuesta de la búsqueda y garantizar que la capacidad de hardware y software esté disponible para lograr el estándar en el tiempo de respuesta deseado.

LOOK & FEEL. En la página de entrada, en lo posible no más de dos pantallazos, lo más relevante y pertinente de la información mediante la publicación de cabezotes (ante-título, título y un párrafo), con ilustración y fotografías.

NAVEGABILIDAD. Se refiere a la acción de estructurar y organizar la información dentro de los Portales Web Distritales para solventar las necesidades de comunicación y oferta de servicios a la ciudadanía, que sean responsabilidad de cada dependencia.

La navegación se refiere tanto a la representación de la arquitectura de información que contiene el sitio Web, como a los mecanismos que se ofrecen a los usuarios para sus desplazamientos por el Portal. Una buena navegación permite a los usuarios enterarse de la sección o módulo en que se encuentra, qué información puede encontrar desde allí y hacia dónde dirigirse en caso de que no encuentre la información que requiere.

Los puntos importantes a considerar cuando se trata de navegación dentro de los Portales Web Distritales son:

- Asegurarse de que los usuarios puedan establecer en qué sitio Web y sección o módulo se encuentran y tengan la posibilidad de desplazarse luego sin salir del Portal.
- Brindar opciones para que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información.
- Evitar ventanas emergentes (pop-up) o tener que abrir ventanas nuevas para acceder a información contenida dentro del mismo sitio Web.
- No usar frames y etiquetar con textos los elementos de navegación, en especial los menús principales y secundarios.
- Los esquemas y elementos de navegación deben ser accesibles a personas con capacidades diferentes, así como para diferentes perfiles socio-culturales.

INTERACTIVIDAD. Los sitios Web de las entidades distritales deberán proveer, además de información en línea y esquemas básicos de búsqueda, mecanismos de comunicación directa con el ciudadano que permitan recibir y responder consultas en tiempo real, mejorar la oferta de productos y servicios, adelantar transacciones electrónicas y organizar los servicios en ventanillas únicas virtuales; esquemas de participación y consulta ciudadana en la toma de decisiones en las localidades y en el Distrito Capital.

Capítulo 3 **USABILIDAD Y ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN**

VÍNCULOS. En el vasto universo de la Web, la información está repartida en innumerables portales, sitios y páginas. Para obtener información o servicios de forma rápida, sencilla y eficiente, los usuarios requieren vínculos o enlaces –desde nuestro sitio Web- a sitios de otras entidades.

Los portales y sitios Web de las secretarías distritales y de sus entidades adscritas y vinculadas, así como los portales de servicio adicionales existentes o los que se creen, vincularán con www.bogotá.gov.co con los sitios Web distritales de su sector y del orden nacional, siempre que éstos últimos se relacionen directamente con los trámites requeridos por el ciudadano.

VIGENCIA. Si la actualización es un factor clave en Internet, la vigencia de la información en los sitios Web distritales es tanto más importante según la premisa de que muchos documentos oficiales, no importa cuánto hace fueron promulgados, mantienen vigencia en el tiempo hasta tanto no son explícitamente derogados.

De ahí la importancia de publicar la última fecha de actualización del sitio Web, ya sea dentro de los contenidos o, si es posible, en la página principal con esto se le indica al usuario la frecuencia con la que se renuevan los contenidos y obliga a los administradores de los sitios y portales a contar con información actualizada que brinde certidumbre a los usuarios.

En la mayoría de los casos, las entidades distritales deben indexar el contenido de su sitio de Internet por lo menos una vez al mes, especialmente si contiene información que se actualiza con frecuencia, por ejemplo,

los boletines de prensa. Sin embargo, la información que cambia pocas veces, como los documentos históricos a los que hemos aludido, se pueden indexar con menor frecuencia.

ESTRUCTURA. La estructura describe la forma como los usuarios interactuarán con el sitio Web para poder satisfacer sus requerimientos apropiadamente y establece la organización y etiquetado de los contenidos que suministramos a los ciudadanos.

La organización de la información en un sitio Web puede darse sobre criterios relacionados con tópicos (temas, programas y proyectos a cargo), trámites, servicios o eventos; o por públicos (estudiantes-docentes-padres de familia; niños-jóvenes-adultos; emprendedores, etc.), por localidades u otros criterios que ayuden a los usuarios a obtener de forma rápida y sencilla el contenido que motivó su ingreso.

Es preciso señalar que los tópicos no deben aparecer, necesariamente, con la misma denominación en los menús: pruebas de usabilidad y experiencias centradas en el usuario indicaran que estructura es más funcional y facilita a los visitantes familiarizarse con el sitio Web.

ENFOQUE. Los usuarios no tienen por qué saber lo que saben los funcionarios, ni comprender el lenguaje administrativo. Por el contrario, es la Administración la obligada a interpretar las necesidades e intereses ciudadanos, plasmados en programas y políticas públicas y ofrecer la información requerida para adelantar las relaciones gobierno-ciudadanía.

Contar con información bien estructurada, actualizada y confiable poco vale si prevalece el enfoque institucional en lugar del ciudadano. La apelación excesiva a los textos y normativas públicas debe reemplazarse por resúmenes concisos, que permitan entender al ciudadano el sentido del asunto, sin tener que adentrarse en extensas averiguaciones legales. Desde luego, los textos completos se pueden incluir (como anexos y siempre en .pdf).

RELEVANCIA Y PERTINENCIA. El grueso de los contenidos que ofrecen los sitios Web del Distrito Capital y que informan a la ciudadanía acerca de sus temas de interés, se despliega en las áreas preferentes del sitio Web, mientras que la información sobre la propia entidad pasa a un segundo plano. Al delimitar la información contenida en cada etiqueta, se deben evitar las clasificaciones por áreas o dependencias que muchas veces confunden, pues el público desconoce las funciones a cargo de cada dependencia.

En los sitios Web del Distrito Capital se deben presentar sucintamente los trámites, indicando los pasos o acciones a seguir por el ciudadano(a) para ejercer un derecho, obtener un servicio o cumplir con una obligación. El propósito es llegar a la realización de los trámites a través del sitio Web hasta la satisfacción total del ciudadano(a).

Aquellos servicios que demanden la intervención de varias entidades, se coordinarán a través del CADE Único Virtual, desde donde se efectuarán todos los pasos conducentes a obtener una solución completa.

Capítulo 4 **CONTENIDO**

El contenido es uno de los puntos más importantes a considerar en el desarrollo de los Portales Distritales. Se requiere garantizar un manejo correcto de la información para incrementar el número de visitas a nuestro Sitio.

La presentación de la información también juega un papel decisivo para cumplir con su misión fundamental: brindar servicios e información a la ciudadanía, pues el contenido no sólo se refiere a la información; también está conformado por los servicios en línea que se ofrecen y la forma en la que se muestran.

Un Portal de Gobierno NO es un medio de comunicación más, sino que es un canal propio, que está bajo nuestro control directo y debemos aprovechar sus ventajas, para mantener contacto directo y personal con los visitantes.

4.1. INFORMACIÓN POR LEY

Los Portales de las Secretarías cabeza de sector incluirán la siguiente información, conforme a lo establecido en el Manual elaborado por Agenda de Conectividad (Decreto 1151/08). Para que no riña con la estructura planteada en esta guía, se sugiere que esta información se ubique en el pie de página bajo la etiqueta “información por ley”, en lo que corresponda:

Acerca de la entidad	● Misión y visión ● Objetivos y funciones ● Organigrama ● Horarios, dirección física y teléfonos de oficinas de atención al público ● Directorio de funcionarios
Normatividad	● Acuerdos del Concejo distrital que inciden directamente en la entidad o en sus programas. ● Resoluciones o actos administrativos de carácter general producidos por la entidad. ● Proyectos de normatividad relacionados con la entidad y en proceso de expedición.
Políticas y programas institucionales	● Programas, planes y proyectos del Plan de Desarrollo BOG+ y a cargo de la entidad. ● Banco de proyectos de la entidad, si los hay.
Presupuesto	● Presupuesto aprobado para la entidad en el ejercicio fiscal. ● Información histórica del presupuesto.
Contratación	● Enlace con “Contratación a la vista”.
Control y rendición de cuentas	● Entidades y mecanismos de control fiscal, social y político. ● Formularios para la recepción de peticiones, quejas y reclamos.
Gestión	● Informes de gestión. ● Informes sobre plan de mejoramiento.

4.2. METADATOS

Los metadatos son elementos descriptivos, que se utilizan para mejorar la rapidez en el suministro y la accesibilidad a la información que brindan los sitios. En su definición más sencilla se refieren a datos acerca de los datos, es decir, datos relacionados a la información que se encuentra en los sitios, páginas y portales de la Administración Distrital.

El mecanismo de metadatos más conocido es una especie de catálogo donde se describen los documentos guardados en un módulo: autor, título, fecha de publicación, materia, tema, palabras claves, abstract y su localización topográfica.

La inclusión de metadatos, es muy útil porque proporcionan un sistema estandarizado para clasificar y marcar los recursos de Internet, mejoran la relevancia en las búsquedas y proporcionan datos acerca de la información, como el momento en que se puso en línea o el nombre de su creador, soportan la administración y actualización del Portal, ayudan a crear páginas de referencias lo que permite que la información reunida pueda ser rastreada.

Los sitios Web distritales deberán utilizar metadatos estándar en la página principal y en todos los puntos de entrada al Portal. Se recomienda como mínimo el uso de los siguientes:

- Título (es diferente de la etiqueta “título” del lenguaje de marcación de hipertexto HTML).

- Descripción del Portal.
- La entidad o área generadora y propietaria del contenido.
- Fecha de creación.
- Última fecha de actualización.

Para que sean útiles los metadatos deben ser usados de forma consistente. Se recomienda la adopción de la iniciativa: Dublin Core Metadata Initiative (<http://es.dublincore.org/index.shtml>), debido a la sencillez en su implementación.

4.3. BÚSQUEDAS

PROVEER un mecanismo de búsqueda dentro de los sitios distritales va más allá de implementar una aplicación comercial o de código libre. Búsquedas efectivas van de la mano con el Portal al que soportan, así como de los usuarios que lo visitan.

Es pertinente que un sitio Web distrital con más de 50 páginas, considere implementar un motor de búsqueda eficiente, que permita a los visitantes localizar de forma rápida y sencilla la información por la que accedieron al Portal. En cambio, los sitios de Internet con menos de 50 páginas pueden sustituir el motor de búsqueda con un mapa del Portal o un índice actualizado de tópicos.

Las dependencias deben determinar el alcance de su índice de búsqueda, definir el contenido y asegurarse

de que la información destinada para el uso público esté disponible en el buscador avanzado de sitios Web distritales, con la extensión máxima admisible por la tecnología de búsqueda de la información.

Se deben identificar rutinariamente los términos comunes de la búsqueda que se realiza en el sitio Web distrital y evaluar la relevancia de los resultados obtenidos. Además, deberán configurarse los servicios de búsqueda para proporcionar la mejor clasificación de resultados posible.

4.4. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Los sitios Web de las entidades distritales contarán con una sección que incluya información sobre las políticas de privacidad, condiciones generales de uso y código de ética de la entidad respecto al uso del Portal.

Las entidades que soliciten o recolecten información personal de los visitantes a través de formularios de contacto, deberán colocar el acceso a las políticas de privacidad en la misma página donde se encuentra el formulario.

Las entidades informarán a los visitantes de los cambios que se realicen en sus sitios Web, siempre que dichos cambios afecten la presencia al aire o restrinjan el acceso de los usuarios por razones técnicas. Cuando ocurran modificaciones significativas en el Portal de Internet, como el rediseño o el cambio de URL, se notificará al usuario para no afectar el funcionamiento general.

Cuando se recolecte información a través de un sitio Web, deberá realizarse cumpliendo con los requerimientos suficientes de seguridad (ej. utilizando conexiones seguras HTTPS, certificados de validez, entre otros). También deberán proveerse mecanismos alternos al Portal para el envío de información personal (correo postal o electrónico). Los contenidos deberán encriptarse con la certeza de que la información no será utilizada de forma incorrecta.

Cuando las entidades del Gobierno Distrital consideren publicar información sobre los ciudadanos a través del sitio Web, deberán asegurarse de no infringir ninguna ley al respecto y confirmar que se cuenta con la debida autorización para hacerlo.

La seguridad de los visitantes al realizar sus trámites es de extrema importancia, por lo que se utilizarán los mecanismos de seguridad necesarios, privilegiando la confidencialidad de la información. Si se ofrecen servicios en línea, los datos de los visitantes deberán viajar a través de un protocolo seguro HTTPS, darles el trato adecuado utilizándolos únicamente para los fines que fueron proporcionados.

4.5. CONTRATOS

LAS entidades del Gobierno Distrital que realicen contratos de bienes y servicios deberán proporcionar información actual, válida, clara y confiable de acuerdo con la normatividad vigente, a través de la etiqueta Contratación a la Vista.

4.6. PROPIEDAD INTELECTUAL

LA propiedad intelectual es un elemento de mucha importancia en nuestros días, debido al creciente reconocimiento que han tenido los autores y a las leyes que los respaldan.

En los sitios Web distritales se informará al público las políticas de propiedad intelectual, derechos de autor, derechos reservados, marcas registradas y patentes, adicionalmente, se proporcionará la “política de la entidad” para la inclusión de vínculos hacia sitios de Internet externos.

Derechos reservados se refiere a los derechos que un autor tiene sobre los textos, imágenes, vídeos, audios y programas a los que puede accederse a través de un sitio Web.

La Ley de Derechos de Autor brinda protección a las creaciones contenidas en los sitios Web distritales, con la finalidad de que los contenidos sean utilizados de forma adecuada.

Otras entidades como Creative Commons permiten establecer lineamientos sobre el uso de la información publicada bajo el esquema de “Algunos Derechos Reservados”.

4.7. ACTUALIZACIÓN

EL monitoreo constante del funcionamiento del sitio Web arroja valiosas estadísticas de desempeño, que permiten obtener una evaluación en la efectividad del mismo.

El ejercicio de mejores prácticas en el Gobierno Distrital demanda que la información publicada y los servicios proporcionados vía Internet sean evaluados sistemáticamente, de manera que se puedan conocer los avances que registra el Gobierno de la Ciudad.

Las entidades distritales pueden reducir el costo transaccional de los trámites y servicios, tanto para ellos como para el ciudadano, ofreciendo servicios en línea. Los sitios de Internet deberán exhibir de manera destacada los servicios en línea más solicitados, proporcionando información relevante acerca del uso y alternativas de ayuda para ser utilizadas de manera accesible y eficiente.

Por otra parte, cuando se añada un nuevo servicio en línea al Portal de Internet, éste podrá señalarse con una leyenda apropiada (nuevo) con el objeto de que los ciudadanos puedan ubicarlo fácilmente.

La Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor evaluará periódicamente la usabilidad y arquitectura de información de los sitios Web distritales y los resultados se informarán a las oficinas de comunicaciones/ prensa de las entidades para hacer los ajustes que permitan mejorar la comunicación con la ciudadanía, el desempeño de los portales y los servicios que ellos ofrecen.

Adicionalmente, mediante un proceso sistemático y continuo, que opera sobre los registros de información que se recolectan sobre el rendimiento (Performance Information), se obtiene evidencia del desempeño de los sitios.

4.8 MONITOREO

Es necesario que toda entidad que realice actividades vía Internet tenga una política para el mantenimiento de sus registros, en cumplimiento de una exitosa entrega del servicio a la ciudadanía.

La creación y mantenimiento de registros auténticos, precisos, confiables como evidencia duradera de la actividad basada en Web es esencial, las entidades deberán retener una memoria de ello para satisfacer obligaciones legales y expectativas de la comunidad a la que sirven.

Las Dependencias deberán mantener registros precisos y completos de sus decisiones, transacciones y actividades, de manera que se asegure la confiabilidad y accesibilidad a los mismos por el tiempo sea requerido, es decir, durante el tiempo en que estos tengan valor.

Las entidades distritales deberán garantizar la continuidad en la operación de los Sitios durante los procedimientos regulares de mantenimiento e incluso en situaciones de emergencia o desastre, por lo que es necesario contar con planes de contingencia. Deberán cubrir las situaciones en que los sitios de Internet tengan la necesidad de estar fuera de línea, asegurando la disponibilidad de los contenidos y sistemas.

Los procedimientos deberán estar documentados y ser consistentes con los planes de operación de la organización para estos casos. Del mismo modo, deberán estar disponibles para que el equipo encargado de la administración del portal en coordinación con el área

de telecomunicaciones o de sistemas, cuenten con ellos para poner en línea el Portal, cuando la contingencia así lo requiera.

Se recomienda contar con un esquema de balanceo de carga en los servidores que alojan los sitios Web Distritales o con un esquema de servidores maestro/esclavo, que en caso de algún imprevisto con el servidor principal puedan entrar de forma temporal, como un segundo equipo, a dar respuesta para que el servicio no se vea interrumpido (Cfr. Directiva 05 de 2005 de la Comisión Distrital de Sistemas).

Adicionalmente, se recomienda implementar las medidas de seguridad que se consideren necesarias (firewalls, actualizaciones al sistema operativo/servidor Web, aplicación de “parches” de seguridad, monitoreo continuo, respaldos diarios, semanales y mensuales), para evitar que algún intento de ataque sea exitoso y dañe la imagen del Portal o la información contenida y en consecuencia la imagen del Gobierno Distrital.

La interoperabilidad tecnológica es importante en estos procesos. La interoperabilidad se define como la capacidad de transferir y utilizar tecnología de una manera uniforme y eficiente a través de múltiples organizaciones y diversas tecnologías de la información y sistemas.

Es por ello que tiene que tomarse en consideración este punto para la adopción de protocolos comunes y estándares universales que garanticen que los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno Distrital son interoperables entre entidades, con los proveedores y organismos públicos y privados del orden local, sectorial, regional y nacional.

METAS DEL PLAN DE DESARROLLO BOG+

El Gobierno de la Ciudad está comprometido en optimizar el desempeño de la Administración Pública Distrital. El desarrollo tecnológico brinda amplias oportunidades de mejoramiento, tanto en la forma de trabajar como en la relación con la ciudadanía.

Contar con sitios Web dinámicos, confiables y versátiles permitirá al Gobierno Distrital y sus dependencias, contar con ambientes de gestión tecnológica y de Conocimiento que dinamicen los procesos sociales, económicos y culturales

La Alcaldía Mayor, a través de los equipos de comunicaciones y prensa y de sistemas, brinda a sus entidades los elementos indispensables para el logro de las metas en Gobierno Digital, Tecnologías para la Información y la Comunicación al Servicio de la ciudad y Desarrollo Institucional Integral enunciadas en el Plan de Desarrollo BOG+.



GUÍA PARA SITIOS WEB DEL DISTRITO CAPITAL

2 0 0 8



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



GOBIERNO DE LA CIUDAD