AERONÁUTICA CIVIL
Unidad Administrativa Especial

POLÍTICA EDITORIAL PÁGINA WEB

Bogotá D.C., febrero de 2011

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción

2. Propósito

3. Política editorial

4. Marco general

5. Términos básicos

5.1 Administración

5.2 Correo electrónico

5.3 Gobierno en línea

5.4 Herramientas de interacción

5.5 Contenidos

5.6 Registro

5.7 Visitantes o usuarios

5.8 Trámite

5.9 Servicio

5.10 Trámite en línea

5.11 Servicio en línea

5.12 Cadena de trámites

5.13 Ventanilla única virtual

5.14 Racionalizar

5.15 Simplificar

6. Perfiles de usuarios

6.1 Administrador del sitio web

6.2 Administradores de Sala de Chat, foros, etc.

6.3 usuarios editores

7. Estándares de navegación

7.1 Estándares de presentación

7.2 Estándares de funcionalidad

7.3 Estándares técnicos

8. Servicios de información al ciudadano

9. Transacción en línea

10. Estándares para actualizaciones

1. Introducción

La internet se ha convertido en el medio de información de mayor crecimiento en el mundo, su desarrollo ha permitido la conexión rápida en un universo global que se ajusta a todas las necesidades. Para las entidades del Estado Colombiano se diseñó la estrategia denominada **"Gobierno en Línea"**, que tiene como objetivo contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información.

Con el objetivo de optimizar el acceso a la información y reglamentar su uso en todos los niveles que conforman la página web de la Aeronáutica Civil se trazó esta Política Editorial, que está orientada a lograr un manejo adecuado de la información, la actualización de la misma y la prestación de un servicio mucho más ágil y adecuado para los ciudadanos.

El manejo de la página web estará en cabeza de la Secretaría General, la Oficina de Planeación, la Dirección de Informática y el Grupo de Divulgación y Prensa y contará con la participación de las áreas responsables de mantener al día la información contenida en ella.

El sitio web de la Entidad, www.aerocivil.gov.co, deberá cumplir con todos los criterios establecidos en las fases de desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea, debe ser dinámico, su diseño se debe ajustar al manejo de imagen institucional contenido en la Política de Comunicaciones de la Aeronáutica Civil y contará con información clasificada, ordenada, actualizada y de fácil acceso para los usuarios. Adicionalmente, contará con herramientas de interacción, secciones y sub-portales que garanticen la información requerida por los usuarios, y tener accesibilidad para personas con discapacidad, así como disponibilidad de información en el idioma inglés.

Para la elaboración de la presente política se tomó como base el Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, por lo tanto, este es la fuente básica con la cual se estructuró su contenido, ajustado a los requerimientos y necesidades de la Aeronáutica Civil de Colombia.

De igual forma, este se constituye en un documento dinámico que será ajustado de acuerdo a los avances tecnológicos que se presenten y a los nuevos requerimientos establecidos, tanto por la Entidad como por el Gobierno Nacional, según lo determine el Comité de Gobierno en Línea creado para tal fin.

2. Propósito

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

3. Política editorial

Debido a las características de los medios electrónicos, relacionadas especialmente con el hecho de que los contenidos se pueden diseminar de forma rápida y a un gran número de personas, Gobierno en Línea ha definido una política editorial que establece en términos generales las características que deben considerar las entidades al momento de publicar contenidos en medios electrónicos. Esta Política Editorial deberá complementarse con las indicaciones que señalen el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación -en el marco de la iniciativa de "Lenguaje Ciudadano"- y del "Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" que lidera el Programa de Reforma de la Administración Pública.

Dentro del marco general, los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso:

- Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo.

- No debe dejarse 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 requiere, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.

- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique 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 de la Lengua Española.

- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.

- Se deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de competencia de la Entidad, sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.

- Cuando se publique información en forma de artículos, ésta debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene la información, ésta debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificándolas al final del artículo.

- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación, o de su última actualización.

- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar 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 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.

4. Marco general

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

- **Información básica en el Portal del Estado Colombiano.** La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en www.aerocivil.gov.co , debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.

- **Misión y visión.** Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la Aeronáutica Civil 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.

- **Organigrama.** Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad.

- **Localización física.** Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las regionales y/o aeropuertos que contenga la misma información. Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con contactenos@aerocivil.gov.co

- **Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax**. Con indicativo nacional e internacional.

- **Correo electrónico.** De contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.

- **Horarios y días de atención al público.** Debe especificarse y ubicarse en lugar visible.

- **Directorio de funcionarios.** Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los principales cargos planteados en el organigrama. Se incluyen: 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.

- **Directorio de agremiaciones y asociaciones.** Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.

- **Normatividad.** Leyes/ Acuerdos/ Decretos / Resoluciones / Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general. Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.

- **Presupuesto aprobado en ejercicio.** La entidad debe publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente.

- **Información histórica de presupuestos.** Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.

- **Políticas, planes, programas y proyectos institucionales o líneas estratégicas.** Se deben publicar las políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo el plan estratégico vigente.

- **Programas y proyectos en ejecución.** Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia. Contacto con dependencia responsable. Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.

- **Trámites y servicios.** Listado de trámites y servicios. En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de "trámites y servicios" de la entidad con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (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.

- **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 de enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.

- **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).

- **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.

- **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.

- **Servicios de información para niños.** Información dirigida a los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.

- **Preguntas y respuestas frecuentes.** Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción.

- **Boletines y publicaciones.** Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.

- **Noticias.** En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.

- **Calendario de actividades.** En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano.

- **Glosario.** Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad. Esta información deberá estar contenida en la sección de “Servicios de Información al Ciudadano”, de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción.

- **Política de privacidad y condiciones de uso.** En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.

- **Oferta de empleos.** La entidad debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el período de oferta de la vacante y los datos de contacto.

En caso de ser aprobados por el Comité de Gobierno en Línea sitios Web adicionales al principal, estos deberán cumplir con los siguientes criterios:

- **Acerca del Programa.** Información básica en el Portal del Estado Colombiano.

- **El enlace de los sitios Web adicionales**. Debe publicarse en la sección de información de interés de cada entidad en el Portal del Estado Colombiano.

- **Objetivos y funciones.** Son los que están descritos en la norma de creación del Programa. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.

- **Localización física.** Debe 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.

- **Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax**. Con indicativo nacional e internacional.

- **Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano.** El cual hace referencia a la creación de una sección específica dentro del sitio Web que contenga dichos servicios. Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con contactenos@aerocivil.gov.co

- **Horarios y días de atención al público.** Equipo de trabajo. Se debe publicar información, como mínimo, del equipo de trabajo del Programa. De estas personas se debe publicar: nombre, apellidos, rol, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico institucional del despacho y/o de la persona.

Los contenidos deben ajustarse a los establecidos para la web principal y serán determinados por el Comité de Gobierno en Línea.

5. Términos básicos (Definidos por Estrategia Gobierno en Línea y El Departamento Administrativo de la Función Púbica)

5.1 Administración

Acción que se desarrollará bajo el liderazgo de la Oficina de Planeación, la Dirección de Informática y el Grupo de Divulgación y Prensa de la Aeronáutica Civil, para la gestión de las herramientas para la actualización del sitio web www.aerocivil.gov.co.

5.2 Correo electrónico

Sistema de comunicación que permitirá a las dependencias de la Aerocivil enviar las solicitudes formales de actualización de la página web al Administrador.

5.3 Gobierno en Línea

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

5.4 Herramientas de interacción

Política Editorial y de Actualización de contenidos sitio web, avda. Eldorado 103-15, PBX: 4251000, página web http://www.aerocivil.gov.co, Bogotá, D.C., Colombia.

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

5.5 Contenidos

Hace referencia a los textos, imágenes, archivos PDF, archivos descargables de office, archivos de video, archivos de audio, formatos y demás elementos que se publiquen en cualquiera de las secciones o sub-portales del sitio web www.aerocivil.gov.co. Estos contenidos deben ser agradables, de fácil lectura y uso, claros, precisos y ser elaborados en un lenguaje sencillo, evitando al máximo los tecnicismos; igualmente, deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos. Tratándose de imágenes, presentaciones o videos, deben ser estéticos y en general conservar los lineamientos contenidos en el Manual de Imagen Corporativa de la Aeronáutica Civil.

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

5.6 Registro

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

5.7 Visitantes o usuarios

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

5.8 Trámite

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

5.9 Servicio

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

5.10 Trámite en línea

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

5.11 Servicio en línea

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

5.12 Cadena de Trámites

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

5.13 Ventanilla Única Virtual

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

5.14 Racionalizar

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

5.15 Simplificar

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

6. Perfiles de usuarios

6.1 Administrador del sitio web

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

6.2 Administradores de Sala de Chat, foros, etc.

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

6.3 Usuarios editores

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

Los usuarios editores tendrán la responsabilidad de:

• Redactar, crear y editar los contenidos actualizados, en la sección o sub-portal que le corresponda y presentarla para aprobación del Grupo de Divulgación y Prensa en lo de su competencia.

• Crear y publicar los recursos (imágenes, archivos PDF, archivos de video, archivos de audio, etc.) que estarán disponibles para la descarga desde la página web, en la sección o sub-portal que le corresponde. Estos contenidos serán de responsabilidad del área correspondiente y deberán cumplir con lo establecido en el Manual de Identidad Corporativa de la Entidad.

Le corresponderá al Comité de Gobierno en Línea de la Aeronáutica Civil determinar las dependencias que tendrán su sección o sub-portal en la página web de la Entidad y será responsabilidad de cada dependencia determinar el o los usuarios editores.

7. Estándares de navegación

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

7.1 Estándares de presentación

- **Identidad visual.** Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (escudo de la República e identidad visual de la Entidad). El escudo deberá ubicarse en la parte superior en un tamaño no inferior al de la imagen institucional.

- **Enlace al Portal del Estado Colombiano.** En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co , el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.

- **Fecha de la última actualización.** En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.

- **Número de Visitas.** En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.

- **División de los contenidos.** Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.

- **Uso de colores.** Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono.

- **Uso de marcos.** Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaran a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.

- **Manejo de vínculos.** En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como “Haga click aquí” o “Ver más”. Adicionalmente, la entidad debe garantizar que no existan enlaces rotos.

7.2 Estándares de funcionalidad

- **Mapa del sitio.** Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo. Al mapa se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.

- **Acceso a la página de inicio.** Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio y acceso directo desde cualquier página del sitio.

- **Acceso al menú principal.** Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.

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

7.3 Estándares técnicos

- **Nombre de dominio.** El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co

- **Marcación y/o etiquetado.** Los elementos insertos en todas las páginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa.

- **Parpadeo.** Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos, o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que ésta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento sea parte de una actividad esencial.

- **Uso de navegadores.** El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer y Firefox. Se debe garantizar que las personas puedan encontrar el sitio Web en la Red. Con el fin de incrementar la probabilidad de que los sitios Web del Estado estén bien ubicados en la lista de resultados de los motores de búsqueda, es esencial que contemplen la incorporación de información descriptiva o *metadatos*, diseñada para ser procesada por los sistemas de búsqueda. Así mismo, si la entidad hace uso de redes sociales en internet desde éstas deberán habilitarse los enlaces al sitio Web principal y viceversa.

8. Servicios de información al ciudadano

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

- **Preguntas y respuestas frecuentes.** Glosario, ayudas para navegar en el sitio, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios.

- **Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos.** En la sección de “Servicios de Información al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

- **Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.** Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

- **Mecanismo de búsqueda.** En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones.

- **Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS.** Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.

- **Encuestas de opinión.** Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se debe mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.

- **Información en audio y/o video.** Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción. Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.

- **Servicios de atención en línea.** Deben habilitarse chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. El Comité de Gobierno en Línea definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.

- **Mecanismos de participación.** Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por la entidad. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados.

De ser posible la entidad debe implementar espacios adicionales como redes sociales o usar las herramientas disponibles en el Portal del Estado Colombiano como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las indicaciones anteriormente mencionadas.

- **Ayudas**. Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.

- **Avisos de confirmación.** Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.

- **Formularios para descarga o diligenciamiento en línea**. En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales. Deben publicarse en un lugar visible y asociados al trámite o servicio respectivo.

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

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

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

9. Transacción en línea

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

- **Acceso vía móvil.** El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad.

- **Cobertura geográfica.** Las entidades deben contar con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea.

- **Otros idiomas.** Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca de la Entidad" y "Políticas, planes, programas y proyectos institucionales".

- **Monitoreo del desempeño y uso del sitio web.** Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.

- **Contratación en línea.** La entidad debe vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.

- **Uso de sistemas transversales.** La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.

- Para cada trámite y servicio de los priorizados, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- **Trámites en línea.** Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención servicio requerido) de aquellos trámites priorizados por la entidad, en los cuales no se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares.

- **Servicios en línea** Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del servicio requerido) de aquellos servicios priorizados por la entidad, en los cuales no se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares.

- **Consulta del estado de un trámite y/o servicio.** Se debe habilitar en la sección de “servicios de información al ciudadano”, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.

- **Plazos de respuesta**. Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad publica en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

- **Estampado de tiempo**. Se debe garantizar cuando sea requerido el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo definidas por la entidad y la conservación de las transacciones electrónicas.

- **Pagos electrónicos.** Se deben habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.

- **Firma electrónica.** Se debe habilitar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios. Los trámites priorizados son establecidos por la entidad en conjunto con el Programa Gobierno en línea a través de las metodologías de Diagnóstico y Plan de Acción, generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

- **Medición de la satisfacción de los usuarios.** Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad. Se recomienda a la entidad mantener los registros históricos de las mediciones adelantadas y publicar los resultados obtenidos.

Las entidades deben contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.

- **Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos.** Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

10. Estándares para actualizaciones

Es fundamental que los contenidos a publicarse en el sitio web www.aerocivil.gov.co tengan en cuenta las directrices de “Agenda de Conectividad” y de las fases de la estrategia “Gobierno en Línea”. Se deberá publicar sólo aquella información que sea competencia de la Aeronáutica Civil y sobre la cual se tenga completa seguridad en términos de contenido, oportunidad y veracidad o del Ministerio de Transporte y sus entidades adscritas cuando sea requerido. Es fundamental revisar previamente la redacción y ortografía de los textos y documentos que se publicarán en el sitio web, siguiendo las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español utilizadas en Colombia y contenidas en el Diccionarios de la Real Academia Española de la Lengua. En este sentido se deberá contar con el apoyo del Grupo de Divulgación y Prensa, que ejercerá las labores de editores de contenido.

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

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

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

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

• Utilizar información o software del portal para invadir de forma alguna la privacidad de terceros públicos o privados.

• Alterar sin autorización la información o los materiales publicados en el Portal.

• Utilizar contenidos, documentos y demás material informativo de propiedad de terceros, sin su debida autorización y sin los créditos respectivos.

10.1 Responsabilidad frente a los contenidos:

El Director General, los Secretarios, los Jefes de Oficinas, el Secretario General, Directores de Área y Jefes de Grupo serán responsables de autorizar la publicación de la información que se publique en la página web, en la sección o sub-portal que le corresponde.

10.2 Periodicidad y responsables de la actualización de contenidos

SECCIÓN – SUB-PORTAL	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Home	Cuando se requiera algún cambio	Dirección Informática
Nuestra Entidad		
• Misión, Visión, Principios Institucionales, Valores Institucionales, Objetivos Institucionales, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Política de Calidad, Organigrama, Plan de Acción Anual, PEI, Sistema de Planeación, Informes de Gestión, Manual de Calidad, Informes de gestión, metas, indicadores de gestión y/o resultados	Cada vez que ocurra un cambio en la información	Oficina Asesora de Planeación.
• Video Institucional	Cada vez que ocurra un cambio en las Direcciones o existan nuevas oficinas	Secretaría General, CEA, Divulgación y Prensa
• Regionales y aeropuertos	Cuando se registre algún cambio	Secretaria de Sistemas Operacionales e Inmuebles
• Sistema de Control Interno, Plan de Mejoramiento Institucional	Cada vez que salga nueva información	Oficina de Control Interno
• Estados financieros	Cada vez que salga nueva información	Dirección Financiera

• Gestión ambiental	Cada vez que se produzca una información nueva	Grupo de Gestión Ambiental
• Comité IPI-CDM	Cada vez que se requiera actualización	Dirección de Servicios a la Navegación Aérea
• Directorio	Cada vez que se produzcan cambios en los números telefónicos de la Entidad o de las personas que los tienen asignados	Dirección de Telecomunicaciones
• Para funcionarios, Suscripciones, Chat, etc.	Cada vez que se requiera y cuando se programe la realización de chats	Dirección de Informática / Área responsable
Presupuesto		
• Presupuesto aprobado, información histórica de presupuestos	Trimestral para los informes y anual para la histórica	Dirección Administrativa, oficina de Planeación, Dirección Financiera/ Presupuesto
Políticas, planes y proyectos institucionales		
• Políticas planes y/o líneas estratégicas, programas y proyectos en ejecución, contacto con dependencias responsables	Cada vez que se produzcan o que contengan información nueva	Dependencias encargadas de desarrollar el proyecto
• Planes maestros de aeropuertos	Cada vez que se produzca alguna información relacionada con los mismos	Oficina de Comercialización o Desarrollo Aeroportuario
Plan de compras		
• Plan de compras Regional Atlántico, Valle, Antioquia, Cundinamarca y Meta	Anual	Cada una de las Direcciones Regionales
Contratación y Oferta de Empleos		
• Nivel Central y Regional	Cada vez que se realice un proceso de selección o de contratación	Dirección Administrativa
Peligro Aviario		
• Peligro Aviario	Cada vez que se produzca una nueva	Grupo de Gestión Ambiental

	información	
• Foro	Según programación del Comité de Gobierno en Línea	Área responsable de la temática y Dirección de Informática y Prensa
Horario de Atención al Público		
Aeropuertos	El establecido	Cada aeropuerto
Consulta correos a funcionarios y Servicios a funcionarios		
A nivel nacional	Cada vez que se produzca una actualización en la herramienta	Dirección de Informática
Gestión social		
Gestión social	Cada vez que se produzca información nueva	Grupo Gestión Social
Hojas de vida cargos		
Hojas de vida para libre nombramiento y remoción	Cada vez que se vaya a realizar una contratación	Dirección Administrativa, Recursos Humanos
Concesiones Aeroportuarias		
• Concesiones aeroportuarias	Cada vez que se produzca información sobre alguna de las concesiones	Oficina de Comercialización
Servicios de información al ciudadano		
• Itinerarios, tarifas, Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, Estadísticas	Permanente	Oficina de Transporte Aéreo
• Línea anticorrupción	Permanente	Oficina de Control Interno
• Suscripciones	Permanente	Cada área encargada de las suscripciones
• Preguntas frecuentes	Permanente	Todas las áreas
• Plan de vuelo	Permanente	Grupo AIS/COM/MET
• Meteorología	Permanente	Grupo MET

• Regionales y aeropuertos de Colombia	Si se producen modificaciones	Secretaría de Sistemas Operacionales
• Directorio	Cada vez que se produzcan cambios	Dirección de Telecomunicaciones
• Preguntas frecuentes	Permanentemente	El área a la que va dirigida la pregunta
• Quejas y reclamos	Permanentemente	Grupo de atención al ciudadano
• Aerocivil móvil	Permanentemente	Cada una de las áreas que prestan este servicio
• Glosario	Cada vez que se produzca algún cambio o surjan nuevos términos	Oficina de Transporte Aéreo
• Buzón de sugerencias	Respuesta o re direccionamiento permanente	Grupo Divulgación y Prensa / área responsable de dar respuesta
• Fecha de actualización	Diaria	Dirección de Informática
Portal para niños		
• Portal para niños	Cuando se requiera incluir información nueva	Dirección de Informática /Área responsable de la información/Divulgación y Prensa
Operaciones aéreas		
• Reporte mensual	Mensual	Dirección de Servicios a la Navegación Aérea
• Reporte semanal	Semanal	Dirección de Servicios a la Navegación Aérea
• Reporte diario	diario	Dirección de Servicios a la Navegación Aérea
Enlaces de interés		
• Presidencia de la República, entidades del sector transporte, portal único de contratación, entes de control, Comisión Colombiana del Espacio, Anticorrupción, hora legal, Geoportal, demás enlaces	Cuando se requiera	Área solicitante y la Dirección de Informática

Notificaciones		
• Resoluciones, audiencias, Plan de Navegación Aérea, etc.	Permanente	Cada área responsable de la notificación
Novedades del portal		
• Novedades	Permanente	Cada una de las áreas responsables de presentar esas novedades con el aval de Prensa
Calendario de eventos		
• Eventos de la Entidad a Nivel Nacional	Permanente	Cada área con aval de Prensa
Noticias		
• Comunicados de prensa	Permanente	Grupo Divulgación y Prensa
Contadores		
• Visitantes	Permanente	Dirección de Informática

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

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