

LAS IMÁGENES Y NARRATIVAS DE LA INFANCIA COLOMBIANA EN LOS
SITIOS WEB DEL ESTADO. LA EMERGENCIA DE UNA CIUDADANÍA

Alexis Castellanos Escobar

Trabajo de grado para optar por el título de
Magíster en Comunicación

Director

Sergio Roncallo Dow

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Comunicación y Lenguaje

Maestría en Comunicación

Bogotá

2014

Reglamento de la Pontificia Universidad Javeriana

Artículo 23

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por los alumnos en sus trabajos de grado, solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales, antes bien, se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Agradecimientos

A Dios quien da la vida y sabiduría, en quien reposa el verdadero conocimiento.

A mi madre por su encomiable apoyo, decidido sacrificio y respaldo a cada uno de mis sueños.

A Martha Escobar por fomentar el hábito de la lectoescritura y motivarme a ser mejor cada día.

A Patricia Piñarte por darme la motivación y la fuerza aún en los momentos más oscuros.

También quiero agradecer muy especialmente a Sergio Roncallo por sus aportaciones y guía durante este proceso, a José Miguel Pereira y a cada uno de los maestros y colegas de la Maestría en Comunicación de la

Pontificia Universidad Javeriana, quienes enriquecieron mi proceso formativo, académico y personal.

Alexis Castellanos Escobar

A mi abuela (in memoriam)

Tabla de contenido

<i>Preludio: a modo de introducción</i>	7
<i>Introducción: entrada al primer nodo o capítulo</i>	14
I. Una pre-teorización de la imagen	17
1. Contextualización, 1.1 La teología de la imagen, 1.2 La filosofía de la imagen, 1.3 Las querellas iconoclastas, 1.4 Máquinas para ver y máquinas para mirar, 1.5 La imagen a la luz de la razón, 1.6 ¿El imperio de la imagen?.....	17
2. Conceptualización: etimologías y definiciones	29
3. Debates y autores: proto-teorías	32
<i>Introducción: entrada al segundo nodo o capítulo</i>	43
II. Intersticios entre la estética y la política, la parte de los que no tienen parte	47
4. La política y la policía, breviarío ranceriano	47
5. El régimen estético, la re-partición de lo sensible y las identidades	52
6. El infans: el que no habla (y la noción de pre-ciudadanía).....	59
<i>Introducción: entrada al tercer nodo o capítulo</i>	67
III. La imagen como narración y dispositivo en los sitios web	70
7. Lo diegético de la imagen	71
8. Las plataformas de las narrativas	77
9. Espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos	85
<i>Introducción: entrada al cuarto nodo o capítulo</i>	98
IV. Revisión de las imágenes y narrativas sobre la infancia colombiana en los sitios web estatales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto	101
10. Atisbos metodológicos	101
11. Matrices de análisis	118
12. Alcances y limitaciones.....	155
<i>Epílogo: a modo de cierre</i>	168
<i>Referencias</i>	173

Adjuntos

Resumen del Trabajo de Grado

Hoja de vida del Director del Trabajo de Grado

Formato Asesoría del Trabajo de Grado

Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, 2010

Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia, 2013

Archivos del sitio web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Archivos del sitio web de la Gobernación de Antioquia

Archivos del sitio web de la Alcaldía de Pasto

Anexos

Anexo 1: Matriz de selección

Anexo 2: Matriz de análisis

Anexo 3: Cuestionario guía para las entrevistas semiestructuradas

Anexo 4: Consentimiento informado para participantes de investigación

Anexo 5: Entrevista a Javier Cristóbal Báez Mancera, Asesor Gobierno en Línea. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Anexo 6: Entrevista a Sandra Téllez Silva, Asesora Dirección de Comunicaciones. Proyecto de Comunicación Cultural y Niñez. Ministerio de Cultura

Anexo 7: Entrevista a Frank Bedoya, Consultor comercial. Virtual Community Builders S.A.S

Anexo 8: Entrevista a Eduardo Hernández Zambrano, Desarrollador Web. Alcaldía de Pasto

Preludio: a modo de introducción

Acometer un recorrido sobre la comunicación visual nos sitúa en una tarea ambigua y contradictoria. En primer lugar porque la discusión se ha basado en los soportes y medios que materializan aquello que denominamos “visual”, reconociendo con peligro *una* historia, por momentos monótona, que nos lleva a centrarnos en los desarrollos de los dispositivos, más no en los procesos de comunicación. El otro polo de la clásica discusión exacerbó la recepción y empoderó a los sujetos, desplazando el objeto a un lugar de subordinación. Si bien fue interesante ver los rediseños y reapropiaciones, esto llevó a un aire de incertidumbre y les reconfiguró a lo visual y a la imagen su aspecto enigmático e ininteligible.

Este desdén por parte de los estudiosos de la comunicación hacia la imagen, sumado a la incertidumbre disciplinar de quien la asuma como objeto de estudio, me ha llevado a la terquedad de plantear esta reflexión. Una inquietud que nace de la nostalgia, del oficio del diseño, una orilla dispar desde donde se ha pensado la comunicación. Bajo el solipsismo lingüístico que acompañó el siglo XX, se establecieron ciertas maneras de considerar las imágenes desde los andamiajes para analizar los textos¹, que fueron adoptadas por las diferentes corrientes semióticas y estructuralistas. Sin embargo, de manera simultánea, enfoques desde la historia del arte, la percepción y la fenomenología hacían lo suyo,

¹ Si bien la noción de “texto” hoy tiene una amplitud que permite la inclusión de diferentes tipos de materialidades, el arraigo lingüístico tuvo una incidencia fuerte en los desarrollos teóricos y modelos de análisis.

abocándose en los últimos años a una apuesta más contemporánea, un paso a los estudios visuales donde se habla de un *giro pictórico* o *icónico*².

He decidido, entonces, avanzar firmemente tomando la imagen y la narración como elementos claves de la comunicación. Avanzar implica superar las viejas dicotomías en las cuales se estancaron los desarrollos teóricos para analizar un corpus de imágenes que hoy narran y circulan por la Web. Ergo, mi interés principal en esta investigación es preguntarme por las imágenes y narrativas de infancia que se construyen y circulan en los sitios web estatales. A partir de allí, los objetivos del presente trabajo son:

- Analizar las imágenes-narrativas de los sitios web del Estado colombiano en el nivel nacional, gubernamental y municipal.
- Reconocer las marcas culturales y estéticas que intervienen en las imágenes-narrativas de infancia en los sitios web estatales.
- Describir los modos de re-presentación de infancia usados en los tres sitios web estatales.
- Revisar la noción política de ciudadanía propuesta para la infancia.

Bajo este horizonte, en la apuesta del primer capítulo o nodo, el lector encontrará **I. Una pre-teorización de la imagen** abordada desde la *1. Contextualización*, la *2. Conceptualización: etimologías y definiciones* y los *3. Debates y autores: proto-teorías* más influyentes, cuyo trasegar me ha llevado a lugares y territorios fronterizos como la filosofía, la historia, la antropología, la semiótica y los estudios visuales, donde no se pretende elaborar un mero *collage* de autores y voces con diferentes colores, sino por el

² La proliferación de autores en esta emergencia de los estudios visuales es amplia. Para una revisión básica se pueden consultar: W.J.T. Mitchell, K. Moxey, J. Elkins, N. Mirzoeff y J. Brea.

contrario iniciar una búsqueda consciente que me permita tomar los insumos necesarios para conceptualizar sobre el fenómeno de la comunicación visual hoy³.

El texto desarrolla en primera medida un marco teórico actual y pertinente para pensar la imagen, que no se limita a entenderla como mera representación o simulacro, sino que reafirma su nuevo estatuto ontológico superando la falsa dicotomía de la imagen versus la palabra, y la sujeción de la primera como forma no válida de construcción de pensamiento. Como señala Joan Fontcuberta, las imágenes “*ya no dan cuenta del mundo, son verdaderos mundos*” (Fontcuberta, 1997, p. 20). Adicionalmente, se plantea un sucinto recorrido que permite rastrear los hitos de discusión donde la imagen ha sido un territorio en disputa en los campos teológico, filosófico, artístico, científico, entre otros. Relaciones como imagen-memoria, imagen-medio, imagen-muerte son algunas de las que están implícitas en el primer capítulo.

A renglón seguido se elabora **II. Intersticios entre la estética y la política, la parte de los que no tienen parte**, que analiza los conceptos de 4. *La política y la policía, brevario ranceriano*, 5. *El régimen estético, la re-partición de lo sensible y las identidades*, 6. *El infans: el que no habla (y la noción de pre-ciudadanía)*, los cuales ponen en debate las identidades políticas, la ciudadanía y lo problemático de las imágenes y narraciones, que para este caso particular corresponden a niños y niñas, una infancia colombiana que si bien hoy va abriendo brecha en muchas discusiones, aún no posee el asidero político más allá del proteccionismo. El Estado como enunciador, mediado por políticas de la representación,

³ El investigador Julio César Goyes propone tres matrices que debe plantearse la comunicación visual contemporánea: en primer lugar, una inquietud por lo perceptivo desde la neurociencia cognitiva; la segunda, una indagación por la representación y sus presupuestos epistémicos, y, por último, “*una reflexión dialógica de la producción mediática de la imagen y la educación en una sociedad-mundo saturada por la hipervisualidad: fotografía, cine, vídeo, televisión, ordenador y nuevas tecnologías*” (Goyes, 2002, p. 1).

se ha encargado de regular una idea de infancia que de alguna manera reencaucha gran parte de la producción de imágenes realizada en cartillas, folletines y libros escolares. Esa iconografía escolar se configuró desde el siglo XVIII recibiendo pocas modificaciones, por lo menos en Colombia, donde dicha producción de imágenes de infancia se delegó a una mirada adulta que avala y permite su circulación y donde difícilmente la mayoría de niños y niñas pueden re-conocerse⁴.

De allí me desplazo a abordar **III. La imagen como narración y dispositivo en los sitios web**, pues parte de la apuesta que pretende vislumbrar este proyecto es 7. *Lo diegético de la imagen*, revisando 8. *Las plataformas de las narrativas* y disgregando los criterios de 9. *Espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos*, primordiales en la reflexión de las estrategias utilizadas para dar cuenta de la infancia colombiana. Esta dimensión narratológica de las imágenes tiene un paso obligado por la estructura diegética, donde se imbrican lo político y lo estético, cuya bina permitirá un acercamiento sobre las re-presentaciones y las identidades como conceptos claves. Las aportaciones anteriores concluirán el debate teórico y a su vez configurarán el puente a las rutas metodológicas o caminos para el análisis de la materialidad.

En el último acápite se encuentra la **IV. Revisión de las imágenes y narrativas sobre la infancia colombiana en los sitios web estatales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto**, donde presento en primera instancia los 10. *Atisbos metodológicos* y las 11. *Matrices de análisis* empleadas en la investigación, así como los 12. *Alcances y*

⁴ Un estudio en esta línea de investigación que indaga sobre las imágenes de la iconografía escolar es: Osorio, Z. (2000). *Personas ilustradas. La imagen de las personas en la iconografía escolar colombiana*. Bogotá: Colciencias.

limitaciones del proyecto. En este nodo se compilan una serie de decisiones que vislumbran el desarrollo metodológico, donde se puede entrever el aterrizaje de las categorías y debates de corte teórico en una materialidad que son tres sitios web estatales: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobernación de Antioquia y Alcaldía de Pasto. Cabe recordar que sobre las políticas de los sitios web del Estado, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia estableció en el año 2008 una estrategia llamada *Gobierno en Línea*, que buscaba trazar lineamientos y recomendaciones para publicar la información del Estado colombiano en Internet de una manera clara y, sobre todo, articulada. Para lograr dicha cohesión entre tantas dependencias y sectores, se creó un *Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia versión 2010*⁵, que contiene los lineamientos para una eficaz comunicación de los sitios web estatales. El documento precisa que cada uno de los sitios web del Estado colombiano debe tener información dirigida a los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interface interactiva. En el año 2013 se actualizó y publicó el *Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia*⁶, que contempla la estrategia *Gobierno en Línea* en el periodo 2012-2015 para el orden nacional y 2012-2017 para el orden territorial.

Finalmente, este trabajo plantea una propuesta de análisis inacabada, y con un intento doble de pensar las imágenes y a la vez las narrativas presento el desarrollo de un modelo de

⁵ Para una revisión completa del documento aquí consultado, véase: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2010). *Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia*. Disponible vía electrónica en: http://www.gobiernoenlinea.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=d724077d-7ad1-4c6f-82b2-5e35b5e043e3&groupId=10136 (consultado: 28 de abril de 2013).

⁶ Véase el documento disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf> (consultado: 8 de noviembre de 2013).

análisis que puede ser flexible y actualizable, como son los sitios web, unidad de observación que revisa este estudio. Espero que la reflexión que encontrará el lector contribuya al campo de la denominada comunicación visual, que enfrenta hoy varios retos, entre ellos rebasar el concepto de imagen como modo de representación y sus propiedades clásicas de nombrar, indicar y mostrar. Así mismo, dar cuenta de la cultura visual que hoy forma parte de nuestras sociedades contemporáneas, y que más allá de los medios y sus diferentes soportes, la imagen –y sus prácticas fragmentadas con una velocidad en los relatos que vivimos– sigue siendo la reina de la experiencia sensible.

Introducción: entrada al primer nodo o capítulo

El lector encontrará en este primer capítulo (nodo) una entrada para pensar la imagen, con cierto aroma histórico-filosófico, intentando reconstruir una reflexión en la que sitúo brevemente seis grandes hitos de tensión donde la protagonista es la imagen. En **1.1 La teología de la imagen** parto de la historia hebrea relatada en el texto bíblico que plantea la prohibición a la idolatría y la rigurosidad del mandamiento.

Un segundo momento, **1.2 La filosofía de la imagen**, muestra una sucinta alusión a Platón, que asume la imagen como mimesis, cercana a la ilusión y al engaño, y que por tanto no da cuenta de un legítimo conocimiento, lo que establece una herencia vigente en nuestro tiempo. Seguidamente encontramos **1.3 Las querellas iconoclastas**, una historia de odios y amores que finaliza con el triunfo pedagógico de la imagen, entre los siglos V y VIII principalmente.

Posteriormente, las **1.4 Máquinas para ver y máquinas para mirar** confluyen en una serie de desarrollos técnicos que perfeccionarán los artilugios y que garantizarán la “ilusión” de las imágenes, avocándonos a una proliferación a la que hoy asistimos con la obstinación de la fidelidad y objetividad de la representación. En un quinto momento, **1.5 La imagen a la luz de la razón** es la época de consolidación de dispositivos como la fotografía (imagen fija), el cine (imagen móvil) y la crisis de la representación propiciada por el arte y las vanguardias del siglo XX.

Este recorrido fragmentado que intenta recuperar un contexto de discusión clausura con **1.6 ¿El imperio de la imagen?**, una mirada contemporánea donde la imagen ya no solo es representación, en sí misma también es presentación. Aparecen la televisión y el video, con

sus imágenes electrónicas, los ordenadores y lo que hoy llamamos imagen digital. El apellido siempre ha sido heterogéneo, pero la imagen ha sido la raíz de esta serie de relaciones que si bien tienen cierto descriptor con su forma o manifestación, aún se digieren con dificultad.

Con esto me propongo elaborar de manera sintética un acercamiento a las imágenes, entendidas como “*mediaciones entre el hombre y el mundo*” (Flusser, 1990, p. 12), y que por tanto también nos dan pistas para pensar la sociedad, su producción y consumo visual. No puedo desconocer que las imágenes son producidas gracias a mediaciones técnicas y tecnológicas, que tampoco podemos sinonimizarlas⁷.

De esta forma me interesa emprender esta primera sección con aportes de Régis Debray, Hans Belting y Roland Barthes, quienes rescatan esa relación de la imagen y la muerte y dan luces para pensar la ambigüedad, relacionada a la vez con la ausencia y la presencia. Retomando a Boris Groys, posteriormente me acercaré a la *hantología*⁸ o ciencia de los espectros para evocar el pensamiento de Jacques Derrida, quien pensaba que “*los hombres no regresan a los medios como hombres, sino como espectros, más allá de su ausencia y de su muerte*” (Groys, 2008, p. 107). Con ello se reivindica esa apariencia fantasmagórica que tienen las imágenes, un lugar *entre* para pensar.

⁷ Sobre este punto conviene revisar el texto de Sergio Roncallo Dow: “Técnica, tecno-logía: más allá de la sinonimia y la objetualidad”, publicado en *Universitas Philosophica* 58, año 29: 39-65, enero-junio 2012, Bogotá: Colombia. El texto asume la técnica como un saber-hacer productivo, mientras lo tecno-lógico, como fenómeno poético, con una poíesis en dos vías: onomástica y comprensiva.

⁸ La edición de 1995 de *Los espectros de Marx*, de Editorial Trotta, traducida por José Miguel Alarcón y Cristina de Peretti, trata de cubrir en castellano el neologismo derridiano *hantologie* por *fantología*, intentando hacer una ontología asediada por fantasmas y evocando a su vez la palabra fantasía. En este escrito haré uso de la traducción de Manuel Fontán del Junco y Alejandro Martín Navarro de la obra de Borys Groys, donde el término de Jacques Derrida aparece traducido como *hantología*, o ciencia de los espectros (Groys, 2008, p. 108), por una cuestión meramente práctica, pues el texto de Groys será citado aquí con mayor frecuencia.

Finalmente, como resultado de este derrotero intento definir y conceptualizar la imagen, lo que me permitirá trabajar con mejor precisión en el análisis y asir un andamiaje teórico donde estarán presentes los debates y autores más relevantes de las proto-teorías, que he llamado de esta manera porque creo que aún nuestros acercamientos a la imagen en gran medida son mediados por las metáforas, analogías y recursos que nos brinda la palabra para dar cuenta de ella. Aquí me apoyaré principalmente en Alain Besançon, Santos Zunzunegui, Arlindo Machado, Boris Groys y Jacques Derrida.

I. Una pre-teorización de la imagen

1. Contextualización

1.1 La teología de la imagen

No te harás imagen, ni ninguna semejanza de lo que esté arriba en el cielo, ni abajo en la tierra, ni en las aguas debajo de la tierra. Éxodo 20:4(Reina-Valera, 1960).

Según el relato bíblico, las “diez palabras” emitidas desde el Sinaí y materializadas en dos tablas de piedra fueron socializadas a un pueblo que salía de la esclavitud en Egipto, donde se había mezclado con la adoración a los ídolos y el culto a los muertos. Sin embargo, el mandamiento era claro: “*No te harás imagen*”. Bajo el decálogo, la posibilidad de representar a su deidad sobre algún soporte, o remedar su figura o forma en cualquier tipo de material, era condenado con la misma muerte. No obstante, las imágenes sedujeron al pueblo hebreo y la historia bíblica da cuenta de las transgresiones a la ley en reiteradas ocasiones. Estos hechos se mezclan con metáforas de infidelidades religiosas, como se narró bíblicamente cuando Yahvé actúa como el esposo de Israel.

El pueblo hebreo, a diferencia de los otros, se distinguió por su monoteísmo y por su radicalidad en la no representación de Yahvé; incluso su mismo nombre, YHYW, era impronunciable, en señal de respeto y reverencia. La tradición judeocristiana heredó la relación imagen-pecado, que de entrada resulta problemática, pues se establece una tensión

en el hecho de que Yahvé creó a “imagen y semejanza” al hombre, pero paradójicamente este no puede crear “imágenes” de YHWH, ni materializar su invisibilidad⁹.

Bajo la religión hebrea, la magia, el culto a la muerte y los ídolos fueron aborrecidos, lo que estableció una diferencia fundamental frente a los otros pueblos asentados en la región, para quienes este tipo de prácticas eran comunes y frecuentes. La imagen se asocia a la magia, a lo mágico, embelesa, atrae y se mezcla con los rituales fúnebres para evocar la ausencia del difunto, aunada a toda una serie de rituales cercanos a la proliferación de ídolos en diferentes materiales, los cuales se convirtieron en objetos de culto por los pueblos denominados “paganos”¹⁰. Con ello, la discusión sobre la imagen en este primer momento no es un debate ni del arte ni de la estética, es un debate teológico¹¹.

1.2 La filosofía de la imagen

Lo que por años le fue negado y se redujo solo a un estatuto “engañoso” de orden sensible, hoy la imagen lo reclama con más fuerza. Hablar de la imagen implica repensar mucho de lo que hemos escrito, teorizado y reflexionado. La herencia platónica supo establecer con agallas una postura iconofóbica¹², retomando la alegoría de la caverna, las sombras, para no

⁹ Las manifestaciones de Yahvé siempre serán mediadas por una serie de fenómenos naturales, donde esta teofanía de lo visible será muy diferente con respecto a lo que asume el cristianismo en siglos posteriores, donde Cristo es la revelación visible del Padre.

¹⁰ Fue una de las maneras peyorativas como fueron llamados los habitantes de pueblos no judíos. Etimológicamente, el *paganus* es el “rural” o “campesino”.

¹¹ José Alejandro Restrepo menciona que, “*al reflexionar sobre la imagen es inevitable plantearse un cruce entre la tecnología y la teología. No solamente porque a ambas les interesa el poder de la imagen. Ambas se han preocupado por el manejo ideológico-político de la imagen. Desde el Concilio de Trento, se plantearon los problemas complejos sobre original y simulacro, sobre verdad y representación, sobre tácticas de propaganda y seducción, etc., que tienen gran actualidad*” (Hernández, 2005, p. 227).

¹² Según Hans Belting, esa concepción responde a una postura crítica de Platón en relación con las imágenes en cuanto a que solo remedan o simulan, aunque hay un prudente silencio del filósofo griego frente a las

dar cuenta de lo más puro del conocimiento ni mucho menos de la “verdad”. La imagen, entonces, es una “imitación” de una realidad que no podemos ver ni contemplar.

La tradición filosófica griega nos llevó a instancias donde primó el habla como elemento de razón, por encima de la “especulación” y la “fragilidad” de la imagen. Por tanto, se establece la oralidad como memoria viva, aunque con el sinsabor de la escritura que para Platón es una memoria artificial, donde la imagen solo se encarga de imitar (Belting, 2007, p. 214). El discípulo de Sócrates y maestro de Aristóteles plantea esta discusión de la escritura en relación con la memoria en su célebre obra *Fedro*.

Con una postura logocéntrica, como señala Fernando Zamora, donde la oralidad y la escritura primaron sobre el estatuto icónico, se presenta una clara escisión considerar la palabra (*logos*) como elemento distintivo y diferenciador del hombre frente al animal, y por consiguiente con una carga por lo comunicativo frente a lo que ofrecían las imágenes. El discurso y la razón son “*cifra de lo humano*” (Zamora, 2007, p. 30). El papel de la imagen fue relegado así a la sombra, la semejanza, la mimesis, el remedo, la representación. Bajo esta perspectiva se convirtió en sinónimo de reproducción, retrato, imitación, fragmento del universo perceptivo e incluso un fantasma, un espectro.

Los prominentes filósofos griegos, bajo la mirada de Platón, heredaron el concepto de *mimesis*¹³, imitación de la verdad, que solo puede ser conocida de manera directa. Esta

imágenes de los muertos. Para revisar este tema, recomiendo la lectura del capítulo “*Imagen y muerte*” en: Belting, H. (2007). *Antropología de la imagen*. Buenos Aires: Katz, pp. 177-232.

¹³ Sin embargo, llama la atención que tanto la narración platónica de la alegoría de la caverna como el relato bíblico de la creación asocian la imagen con lo humano, dando cuenta de su condición ambigua.

dicotomía entre el *logos* y el *eikos* marcará la cultura occidental en los siglos siguientes, y sorprendentemente aún tiene vigencia en algunos discursos más recientes.

1.3 Las querellas iconoclastas

“La Escritura es para las personas educadas lo que las imágenes son para los ignorantes, quienes perciben en ellas lo que deben aceptar; ellos leen en las imágenes lo que no pueden leer en los libros” (Gregorio el Grande).

“Las imágenes fueron introducidas en las iglesias, con toda la razón, a causa de la incultura de los simples, de la tibieza de los sentimientos, de la fugacidad de la memoria” (San Buenaventura).

Con el crecimiento y expansión del cristianismo, sumado al declive del Imperio romano, la imagen se convirtió nuevamente en objeto de debate, especialmente para la Europa Occidental y Oriental, donde se acentuó con fuerza la discusión sobre su uso dentro las prácticas religiosas. La Edad Media fue la zona de tránsito entre las posturas existentes en las culturas antiguas y el asentamiento del cristianismo que prontamente logró su articulación con Constantino como primer emperador en aceptar la fe cristiana. En una puja por más de cien años y de manera intermitente, la polémica sobre las imágenes tuvo varios matices, acaloradas oleadas, lo que también acrecentó la división entre Oriente y Occidente, Roma y Bizancio, los dos centros de producción de imágenes.

Los “enemigos de la imagen”, como fueron llamados los iconoclastas, tomaron la bandera de la purificación de la Iglesia, en medio de un sinnúmero de discusiones entre teólogos y no teólogos. Mientras la postura hebrea tenía clara su prohibición de hacer visible al invisible YHWH, el cristianismo representaba a un Cristo que tenía una parte divina, por tanto invisible, y una humana que se consideraba visible. La defensa de la imagen no se realizó a través de los textos bíblicos, sino de la tradición de los Padres de la Iglesia, quienes lideraron su apología. La escisión del cristianismo frente al monoteísmo del pueblo hebreo hizo que la imagen se insertara en medio de la liturgia, entre los himnos y los sermones.

Sobre el año 600, Gregorio Magno desarrolló toda una postura frente a la función pedagógica de la imagen. Para este papa, los *idiotis*, los iletrados y analfabetos necesitaban de imágenes. Sin duda, “*los argumentos para justificar su uso transcurrieron entre su aparente facilidad pedagógica, además de **persuadir, instruir, conmover, complacer***”¹⁴ (Besançon, 2003, p. 192); sin embargo tampoco se puede desconocer que los grandes productores de imágenes estaban asentados en los monasterios, siendo estos los más beneficiados de la práctica de la veneración (Besançon, 2003, p. 147).

El reconocido historiador Michael Baxandall nos remite al sermón estructurado del dominico Fray Michele da Carcano en 1492, donde establece con claridad tres razones por las cuales las imágenes fueron usadas: en primer lugar como una función de **adoctrinamiento y alfabetismo visual**, la segunda con miras a estimular la **emocionalidad** y la tercera para suplir la “**fragilidad**” en la **memoria** de los hombres (Baxandall, 2000, p. 61).

¹⁴ La negrita es mía.

Dentro de los iconófilos se destaca Juan Damasceno (675-749), quien predica a favor de la imagen diferenciando entre el concepto de adoración y veneración, e inclinando la relación de las imágenes con esta última (Besançon, 2003, p. 157). Posteriormente, entre los siglos VIII y IX, la imagen sale adelante y se convierte en la aliada de la Iglesia, con el argumento de un uso pedagógico; es la *Biblia Pauperum* (más conocida como la *Biblia de los pobres*), la evangelizadora del catolicismo por excelencia. Aún en contra de la postura judía, la imagen se convierte en una mediación¹⁵ que es apropiada por el pueblo, así mismo se comercializa y se masifican las imágenes votivas. Posteriormente, con la secularización del arte, la imagen migraría de lo sagrado a lo simbólico.

Como resultado del magisterio de la Iglesia, encargado de regular y ejercer control de las imágenes y su veneración, se amplió el santoral y a ello se sumaron otras prácticas religiosas como el culto a las reliquias y las bulas. El culto al ícono trajo como consecuencia el detonante para una segunda crisis religiosa con la Reforma protestante, donde la imagen se convirtió de nuevo en objeto de conflicto.

En sus declaraciones ambiguas, el alemán Martín Lutero hablará de dos tipos de imágenes: unas que ilustran y otras de culto. Juan Calvino, por su parte, una de las figuras importantes de la Reforma protestante en la Europa central, manifiesta su postura iconoclasta afirmando que “*la verdadera imagen de Dios es la Palabra (Verbo-Logos), y la figura autorizada de la Palabra (Verbo-Logos) encarnada es otra palabra (oralidad y escritura)*”¹⁶ (Besançon, 2003, p. 240). Si bien en este punto ni la teología ni la historia del arte podrían satisfacer

¹⁵ Debo reconocer aquí las contribuciones y lúcidas propuestas del profesor Luis Fernando Marín Ardila en su seminario dictado en la Maestría en Comunicación, titulado *Procesos de la Comunicación II*, en el segundo semestre del año 2011 en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

¹⁶ Los paréntesis son míos.

una teorización de la imagen como un estatuto ontológico, solo encontramos respuestas parciales.

1.4 Máquinas para ver y máquinas para dibujar

Entrado el Renacimiento, las máquinas y artilugios que permiten la producción de imágenes se fueron sofisticando. Las llamadas “máquinas para ver” del XVI y XVII, con los desarrollos científicos de la óptica y la física, aunado al afán de un “ver objetivamente” bajo el régimen de visualidad de un renovado humanismo, llevó al desarrollo de la cámara oscura (*camera obscura*) y de la *linterna mágica*, precedente al cinematógrafo y liderado por el jesuita alemán Athanasius Kircher. Estos inventos estuvieron acompañados de un número considerable de estudios sobre la luz y la perspectiva, que aportaron un significativo desarrollo a la pintura. Cercanos a estos progresos también se encuentran el microscopio (1590) y el telescopio (1609).

Posteriormente, las “máquinas para dibujar”, desarrolladas por la misma época, fueron elaboradas por artistas y artesanos en esa búsqueda incansable de la semejanza, la mimesis de la realidad y la imitación de la naturaleza. Desde el portillo de Durero, el velo de Alberti, el instrumento de Vignola y el perspectógrafo pretendían captar con “*mano sincera y ojo fiel*”¹⁷ la realidad, imitando cada detalle (Alpers, 1987, p. 118).

La historia de las imágenes de alguna manera se ha vinculado y reducido a la historia de los medios de la imagen o a la historia del arte, pero no podemos desconocer que “*toda imagen*

¹⁷ En su libro *El arte de describir. El arte holandés en el siglo XVII*, Svetlana Alpers plantea un interés por analizar las manifestaciones figurativas en Holanda. Ella lo describe lleno de un mirar atento y transcrito con la mano, la rigurosidad de un oficio mediado por la técnica de la observación. Esta última se acerca a la búsqueda del conocimiento, con el “*ojo fiel y la mano atenta*” como base para comprender la realidad e inventariar el mundo.

hasta la más arcaica requiere una tecnología que facilite su producción”, (Dubois, 2002, p. 1). La imagen, como señala José Luis Brea, está condicionada a un régimen técnico, dentro de unos marcos históricos y culturales que condicionan su producción, articulando un régimen escópico particular. Esta noción de régimen escópico, o de “ojo de la época”, como la trabaja Michael Baxandall¹⁸, abarca mucho más de un modo de representación o una manera de comprensión del mundo.

El binomio imagen-medio se convierte en determinante de la producción y circulación de las imágenes. Prontamente, la cámara fotográfica y el cine como desarrollos sofisticados se convierten en las máquinas de “captura” de una materialidad efímera llamada imagen. Posteriormente, la cámara de video, el ordenador y el teléfono móvil aparecen con una simbiosis de estas funciones. Otra de las relaciones obligadas es imagen-soporte: desde la piedra, el papiro, el papel, el lienzo, el soporte se convierte en cómplice de la imagen, añadiendo a su mística la capacidad de almacenar memoria.

Retomando, es a partir de las máquinas para ver y para dibujar que la *pantalla* toma fuerza, y poco a poco se convierte en el medio dominante, en el soporte por excelencia de las imágenes. De ello daremos cuenta en el siglo XX y XXI en este breve recorrido histórico que nos evidencia la falsa creencia, muy extendida, sobre el debate de la imagen como proyecto contemporáneo.

¹⁸ Esta es una de las ideas principales que trabaja Baxandall en su texto *Pintura y vida cotidiana en el Renacimiento*, donde dedica un capítulo entero: “*El ojo de la época*”, pp.45-137. Allí, el planteamiento del autor está basado en el estudio de los hechos histórico-sociales que permiten revisar los procesos de producción, hábitos y mecanismos visuales que se pueden identificar en la obra de un pintor en el Renacimiento.

1.5 La imagen a la luz de la razón

El siglo XX es el periodo que eclosiona la reproductibilidad de la imagen y la masifica, pero este último fenómeno no despunta con los “medios masivos de comunicación¹⁹”, pues ya terminando la Baja Edad Media, las representaciones de los santos y los íconos circulaban entre las gentes²⁰. Quizá una de las rupturas se establece en un tema espacio-temporal en relación con las ficciones de la televisión, el cine, el video y sus imágenes en movimiento.

Si bien el perspicaz Walter Benjamin ya lo mencionaba en su célebre ensayo titulado “La obra de arte en la época de su reproductibilidad técnica”, hay una pérdida del aura²¹ y por tanto una reconfiguración de la experiencia con lo sensible y por supuesto de las prácticas estéticas y del arte. La reproducción de la imagen tuvo un desarrollo relevante con técnicas como la xilografía y la calcografía, pero es con la cámara fotográfica y su masificación en el uso lo que se convierte en un punto de inflexión; por lo menos del retrato pictórico al fotográfico hay toda una serie de discontinuidades y desarrollos. La verdad y la memoria, como mencionara Joan Fontcuberta, se convertirán en las aliadas de la fotografía. De allí que por ejemplo la producción de diarios, periódicos, revistas y folletines impresos reemplacen los grabados e ilustraciones por fotografías. Así mismo, la discusión entre la copia y el original tomará acentos más fuertes con el arte.

¹⁹ Esta denominación de *massmedia* o medios masivos de comunicación toma fuerza desde 1950.

²⁰ La imprenta para Occidente, por los menos desde el siglo XV, había estado presente como una máquina duplicadora de imágenes fijas por medio del grabado. Prueba de ello es la producción de *Biblias Pauperum* desde 1470.

²¹ Sobre este concepto del aura acuñado por Benjamin, “*esa manifestación irreplicable de una lejanía*”, el filósofo Régis Debray revela que la noción proviene de un vocabulario “espiritualista” para delimitar la obra de arte. El pensador francés afirma que es imposible comprender las imágenes “*sin mezclar los registros del alma y el cuerpo*”. Véase: Debray, R. (1994). *Vida y muerte de la imagen. Historia de la mirada en Occidente*. Barcelona: Paidós, pp. 94-95.

Con la fotografía y el vetusto lema de “*usted aprieta el botón, nosotros hacemos el resto*” de Kodak, producir imágenes propias, no solo consumirlas, se convierte en una revolución donde el dispositivo permite su captura y almacenaje. De fondo, ello modifica sustancialmente los modos de producir imágenes, su circulación y consumo. Ya no habrá solo un uso metafísico de la imagen, con la mirada religiosa, sino que esta también tendrá un uso retórico en los *mass media*.

La imagen se convierte en “*una suplantación*” (Fontcuberta, 1997, p. 181) que llevará a toda una crisis de la representación liderada durante siglos por la pintura, para transformarse también en un “*objeto, ligero, de producción barata, que se transporta, acumula y almacena fácilmente*” (Sontag, 2006, p. 16), donde las vanguardias intentaron trastocar este régimen escópico implantado desde el Renacimiento escamoteando los artilugios, reubicando el lugar del arte en la sociedad y replanteando el uso y la producción de las imágenes.

Con la aparición del cine²² y sus predecesores –pues la historia tiene un trasegar más extenso de lo que se ha contado–, que incluyen al teatro óptico, el praxinoscopio, el fusil fotográfico y el kinetoscopio²³, se logró la integración del sonido y la imagen móvil. De otra parte, con la televisión la imagen-banalización se convierte en la máquina audiovisual de entretenimiento que congrega hogares, pero también se transforma en un rito enfermizo donde aparecen y desaparecen imágenes. El lucro y la publicidad atacan con sus lógicas

²² Sobre una taxonomía de las imágenes del cine recomiendo revisar los dos libros con la densidad propia de Gilles Deleuze que dedica exclusivamente a ello: *La imagen-movimiento: estudios sobre cine 1* y *La imagen-tiempo: estudios sobre cine 2*, ambos con una edición en español por Paidós.

²³ Sobre estos desarrollos previos al cinematógrafo de los hermanos Lumière, y a modo de arqueología de los medios, puede consultarse el texto: Zielinski, S. (2006). *Genealogías, visión, escucha y comunicación*. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Artes y Humanidades.

comerciales, sus tráficos, donde curiosamente el psicoanálisis afianza sus categorías de lo imaginario y el deseo²⁴. La televisión recicla recetas y formatos que pueden servir para su hambre de dinero; sin embargo, la verdadera crisis está en sus contenidos²⁵.

Mientras tanto, el video trae consigo todo un amasijo de experimentaciones con la imagen electrónica, siendo el soporte y el formato de toda una prolífera producción de artistas y realizadores que apuntalaron por estéticas y formas de narrar muy diversas, donde se involucraron profesionales de diversos campos. Sobre estos fenómenos mediáticos anteriores, Jacques Derrida afirma que las imágenes son espectros que “*regresan, se mueven, hablan y pueden mirarnos*” (Groys, 2008, p. 107). Sin duda, aparecen, desaparecen, reaparecen, son invisibles y luego visibles²⁶.

1.6 ¿El imperio de la imagen?

En los últimos años hemos asistido a la digitalización de las imágenes y con ello se ha generado una hibridación de los soportes y narrativas, potencializando la capacidad de transportarlas como datos y por consiguiente su edición, montaje y trucaje. La telemática moldea y funciona ahora como forma de conocimiento; la imagen es, entonces, autónoma, no está ligada a la palabra ni en una relación de subordinación. Evocando el mito de Pigmalión relatado por Ovidio, las imágenes tienen vida propia.

²⁴ Las teorías psicoanalíticas también han realizado aportes para pensar la imagen, particularmente con Sigmund Freud y Jacques Lacan, donde este último problematiza categorías de lo real, lo simbólico y lo imaginario. El inconsciente para Lacan es cercano al lenguaje en su estructura, con una particularidad, y es que este lenguaje es el puente entre el pensamiento y la imagen.

²⁵ Empero existe una paradoja, pues los discursos sobre la televisión están hoy en una crisis mayor que los contenidos de la televisión misma.

²⁶ Más adelante volveré sobre estas ideas que nos permiten trabajar la noción de espectro de Jacques Derrida. Sin embargo, es interesante lo que aporta Nicholas Mirzoeff con el ánimo de distinguir las imágenes del cine y la fotografía, con la imagen pixelada o telemática (generada por ordenador). Él señala que esta “*nos recuerda su necesaria artificialidad y ausencia. Está y no está al mismo tiempo*” (Mirzoeff, 2003, p. 57).

Se ha dicho que hoy la imagen es la “reina” y tiene un lugar prominente en nuestras sociedades contemporáneas. La experiencia maquínica ha hecho que se ubique en este lugar de protagonismo, lugar que siempre ha tenido, solo que no reconocido. El ordenador y las imágenes generadas por computadora operan con algoritmos matemáticos; los escenarios y personajes modelados en 3D, los videojuegos, son ejemplos de esta omnipresencia mimética de las imágenes, que ya no son mera contemplación, no son solo sombras, sino que se habla de una experiencia inmersiva. Vilém Flusser nos llevó a pensar la producción *tecnográfica* y la producción *quirográfica*²⁷, pero hoy podemos ir más allá de la coexistencia de estas dos producciones. Las imágenes mediadas por artefactos cada vez más sofisticados integran y recuperan lo que tecnologías anteriores hacían. El teléfono móvil, por ejemplo, se ha convertido en un receptáculo de redes sociales virtuales, conexión a Internet como los ordenadores, reproductor de música, y adicionalmente tiene la capacidad de ser cámara fotográfica y de video, entre sus principales funciones. Este acercamiento nos lleva a la vehemente necesidad de revisar la noción de “imagen”, entendiendo las sensibilidades contemporáneas y ese entrecruce entre la dimensión simbólica, tecnológica, sociocultural y sus relaciones de poder.

Boris Groys evoca la *hantología* del filósofo Jacques Derrida, quien la define como la ciencia de los espectros. El espectro, el fantasma, es una figura que retoma de su texto sobre Marx²⁸ donde no está ni presente, ni ausente, ni vivo, ni muerto. Hay una relación con la ausencia y la muerte, que retomaré más adelante, donde “*el espectro vuelve a nosotros*

²⁷ Flusser utiliza el término *quirográfico* para referirse a la producción de textos e imágenes manuales, por su parte lo *tecnográfico* son productos con mediación técnica, donde existen *funcionarios* que dominan la entrada y la salida de las máquinas semióticas, que producen bienes simbólicos para la sensibilidad del hombre (Flusser, 1990, p. 11) y (Machado, 2000, p. 20).

²⁸ Derrida justifica en su exordio sobre “Los espectros de Marx” la influencia de Hamlet y la revisión del Manifiesto Comunista de donde evoca: “*Un espectro asedia Europa: el espectro del comunismo*” (Derrida, 1997, p. 18).

desde el pasado, desde el reino de la muerte” (Groys, 2008, p. 109). Nuestra relación con el espectro es asimétrica, los espectros son representantes silenciosos, pero se convierte en una metáfora perfecta para dar cuenta de las imágenes que *“suelen comportarse como auténticos seres vivos, con alma y voluntad propios, originadas muy dentro de sí mismas”* (Zamora, 2006, p. 103).

Aunque Derrida revaloriza el espectro, este anula la pregunta ontológica acerca de su esencia (Groys, 2008, p. 109). La muerte pregunta por la existencia, inquieta, Régis Debray y Hans Belting coinciden con la relación de la imagen-muerte, el francés ubicándola cerca de su nacimiento y el alemán, como punto de referencia frente a su antropología. Como precisa Debray, *“el estatuto de la imagen no dejará de hacer vacilar nuestras certezas más firmes”* (Debray, 1994, p. 16).

2. Conceptualización

Definir la imagen no es una empresa fácil, por lo tanto intentaré en primera instancia acudir a las etimologías griegas, latinas y hebreas; nuestras palabras son pobres para dar cuenta de la imagen. Lejos de un estudio semántico o de una rigurosa búsqueda etimológica, me interesa rescatar aquí su origen y símiles más cercanos, con el fin de moldear una noción. Sin embargo, debo precisar que la imagen funciona como un dispositivo narrativo en sí mismo, y vinculada a otras formas y expresiones como el sonido, el movimiento y la palabra permite la articulación de un metalenguaje.

Para el caso griego aparecen términos como: *eikonεικόν* (ícono, imagen), *eidoseĩδος* (ídolo, forma), *eidola* (imágenes), *eidoloneĩδωλον* (simulacro), *omoïoma* (semejanza),

semeion σημε ον (signo, señal, huella, indicio). Las anteriores etimologías ofrecen una serie de perspectivas y definiciones, casi hermanadas, que en primera instancia poseen implicaciones de tipo religioso, filosófico, mágico y ético. Por su parte, la raíz latina nos propone *imago* (retrato), que también proviene del verbo *imitari* (imitar). De allí emergen otras palabras: imaginar, imaginación, imaginario, imaginativo, magia. Por tanto, se asocian a la mente y a procesos incluso de creación.

Ya en hebreo, el asunto se torna más ambiguo, pues la palabra griega más común en la Septuaginta, que es *eidolon*, “traduce treinta nombres hebreos diferentes”, como bien señala Alain Besançon. No obstante, Orígenes, uno de los padres de la Iglesia, distinguía entre imagen *eikon* y el ídolo *eidolon*, asumiendo *eikon* como la representación verídica y *eidolon* como una falsa, impostora, vinculada al culto pagano (Besançon, 2003, p. 89). Las palabras hebreas más interesantes para revisar este somero acercamiento son: *selem* (imagen), *demut* (semejanza) en latín *imaginem et similitudinem*. Estas dos últimas se encuentran en las escrituras hebreas donde aparece la palabra *imagen* por primera vez:

“Entonces dijo Dios: Hagamos al hombre a nuestra imagen²⁹, conforme a nuestra semejanza³⁰; y señoree en los peces del mar, en las aves de los cielos, en las bestias, en toda la tierra, y en todo animal que se arrastra sobre la tierra”. Génesis 1:26 (Reina-Valera, 1960).

El Diccionario de la Real Academia Española nos brinda las siguientes definiciones de la palabra *imagen*:

²⁹ La palabra hebrea צלם *selem* traduce: imagen, ilusión, parecido, representación.

³⁰ El término דמוּת *d'múth*: semejanza, de la misma forma, apariencia, figura o imagen.

Imagen. (Del lat. *imāgo*, *-īnis*).

1. f. Figura, representación, semejanza y apariencia de algo. 2. f. Estatua, efigie o pintura de una divinidad o de un personaje sagrado. 3. f. Ópt. Reproducción de la figura de un objeto por la combinación de los rayos de luz que proceden de él. 4. f. Ret. Representación viva y eficaz de una intuición o visión poética por medio del lenguaje. ~ accidental. 1. f. Biol. imagen que, después de haber contemplado un objeto con mucha intensidad, persiste en el ojo, aunque con colores cambiados. ~ pública. 1. f. Conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad. ~ real. 1. f. Ópt. Reproducción de un objeto formada por la convergencia de los rayos luminosos que, procedentes de él, atraviesan una lente o aparato óptico, y que puede ser proyectada en una pantalla. ~ virtual. 1. f. Ópt. Conjunto de los puntos aparentes de convergencia de los rayos luminosos que proceden de un objeto después de pasar por un espejo o un sistema óptico, y que, por tanto, no puede proyectarse en una pantalla. quedar para vestir imágenes. 1. loc. verb. coloq. quedarse para vestir santos. ser la viva ~ de alguien. 1. loc. verb. Parecerse mucho a él³¹.

Estas acepciones reivindican el estatuto de la imagen, en su reproducción, además de contextualizarla en un orden de lo imaginario. Sin embargo, sigue siendo una aproximación a la imagen arraigada al ojo, un reiterado ocularcentrismo³² que ha primado por encima de los otros sentidos. Si bien es cierto que la neurociencia y la fisiología del ojo han estudiado desde una perspectiva el ejercicio del ver, lo visual, no podemos evadir lo que han elaborado las teorías de la mirada, que ponen en entredicho principalmente la relación saber-poder: la mirada es subjetivada y construida.

³¹ Tomado del *Diccionario de la lengua española* - Vigésima segunda edición. Disponible vía electrónica en: <http://lema.rae.es/drae/> (consultado: 28 de abril de 2013).

³² Cuatro autores que trabajan esta categoría son Ana Grimshaw, José Luis Brea, Martin Jay y el arquitecto finlandés Juhani Pallasmaa en su texto *Los ojos de la piel*, editado en español por Gustavo Gili.

3. Debates y autores: proto-teorías

El iconoclasmo en Occidente nos heredó la aversión a la imagen, sumado al “imperio lingüístico” que redujo su teorización a simple código. Con todo, algunos autores como Erwin Panofsky, Abraham Moles, Michel Foucault, Gilles Deleuze, Román Gubern, Régis Debray, Georges Didi-Huberman, W.J.T. Mitchell y José Luis Brea han abierto el debate frente a la imagen desde prolíferas perspectivas. Si bien el estudio de la imagen fue asumido por la historia del arte, la filosofía, la antropología, la sociología, la psicología y la semiótica, hoy es objeto de estudio de todos y de nadie. Ha sobrevivido. El umbral contemporáneo nos ha llevado a un caudal de apuestas y aportes demasiado heterogéneos³³.

El estructuralismo y la semiótica, en cuya inquietud por lo perceptivo se acercaron a las teorías de la Gestalt y sus leyes de la “buena” forma³⁴, plantean aproximarse a las imágenes realizando una taxonomía muy particular y específica, para considerarlas lenguaje bajo términos como sintaxis, gramática y retórica, glosarios configurados que dan cuenta de ella. Desde allí, la imagen entonces se convierte en texto³⁵. Con el transcurrir de los años emergen los estudios semióticos sobre la publicidad, la fotografía, el cine, las historietas, el cómic y la televisión como profusas variaciones de este enfoque que plantea una serie de matrices

³³ En una perspectiva filosófica se encuentran autores como Foucault (1981), Deleuze (1984 y 1986), Debray (1994) y Zamora (2007). Desde un enfoque de la historia de la técnica y los medios: Aumont (1992) y Flusser (1990). En una ruta que intenta reivindicar la iconología de la historia del arte: Panofsky (1971) y Gombrich (1982). En referencia a análisis generales y apuestas interdisciplinarias, véanse Didi-Huberman (2010), Gauthier (1986) y Grupo μ (1993). En referencia a los estudios visuales, puede consultarse Mitchell (2009), Mirzoeff (2003), Elkins (2010) y Brea (2010). En relación con la fenomenología: Merleau-Ponty (1975). Semiología y semiótica: Eco (1972), Vilches (1997), Zunzunegui (1989), García-Jiménez (1993) y Abril (2007). Enfoques híbridos que valoran el aporte de la Gestalt: Arnheim (1984); Dondis (1976), quien aboga por una morfología de la imagen, y Villafañe (2006).

³⁴ Esta vertiente se desprende de la psicología, que se ha interesado por lo cognitivo y lo afectivo en una aproximación a la comprensión y estructura de la percepción. Estudios más recientes han sido elaborados desde la neurociencia.

³⁵ Sobre esta propuesta particular se puede consultar a Lorenzo Vilches en su obra titulada *La lectura de la imagen. Prensa, cine, televisión*, específicamente el capítulo II llamado: “La imagen es un texto”, pp. 29-93.

de análisis para comprender las “imágenes” a partir de estructuras lingüísticas que identifican lo que es explícito-implícito, consciente-inconsciente, signo-significado en sus relatos y discursos. Empero, autores como Begoña Gutiérrez San Miguel (2006) precisarán que para entender las imágenes y narrativas se requiere de un soporte semiótico que no necesariamente tiene que estar anclado en lo lingüístico, donde se pretende “leer las imágenes”.

Por su parte, la iconología, ligada al enfoque histórico y al estudio del arte, asumirá una postura para analizar las formas simbólicas producidas de acuerdo a variables como el contexto, las referencias culturales y la proximidad de estilos. Autores como Aby Warburg y Erwin Panofsky, con sus perspectivas y metodologías emergentes, tienen un *revival* particularmente en los estudios visuales.

Desde la comunicación, el camino ha sido divergente, pues los intereses varían entre la influencia de las imágenes y sus referencias ideológicas, de forma, función y contenido de los mensajes visuales-audiovisuales, así como la producción y los enunciatarios de dichos mensajes. A partir de la narratología, algunos hablarán de imágenes visuales (pese a que parezca redundante) e imágenes acústicas³⁶. El campo sonoro ha sido una de las exploraciones teorizadas en los últimos años, apartándose de los análisis musicológicos y buscando una cercanía con las relaciones frente a la imagen³⁷, como en el caso de las narrativas audiovisuales propias del cine, el video y la televisión³⁸.

³⁶ Jesús García Jiménez establece la clasificación de imágenes visuales y acústicas en un intento por explicar el sistema narratológico (García Jiménez, 1996, p. 14).

³⁷ Begoña Gutiérrez afirma que el sonido puede “*presentar variables al contenido y las necesidades expresivas, lo que lleva a la aparición de contrastes, analogías, asincronías, subjetivaciones, elipsis,*

Pero, ¿qué entender por “imagen”?, más cuando plantea toda una serie de sinonimias y homologaciones que se han tejido social y culturalmente, convirtiéndola en una noción multívoca. Para diseccionar esta madeja terminológica, podemos acudir a Santos Zunzunegui, que establece un punto de partida bajo la herencia de enfoques como la semiótica, la Gestalt y la iconografía, en el cual trata de conceptualizar y definir la imagen. El autor hace hincapié en sus múltiples definiciones y establece dos temáticas claves:

*“Ya Platón (República, VI) hablaba de imágenes como ‘sombras, y después los fantasmas representados en las aguas y sobre la superficie de los cuerpos opacos, tersos y brillantes’. Dejando de lado las múltiples implicaciones del texto platónico, se puede retener la presencia en el mismo de dos temas claves: **la idea de representación y la noción de reflejo especular**. Idénticos temas derivan de un análisis de los étimos de las palabras imagen (del latín imago) o icono (del griego eikon). De una u otra raíz se obtienen las ideas de **representación y reproducción**, por un lado, y **la semejanza** (a través del concepto de retrato), de otro”³⁹ (Zunzunegui, 1989, p. 22).*

Todavía se escucha el eco de la influencia platónica en Occidente. Sus metáforas y la narración de la alegoría de la caverna⁴⁰ aún invitan a pensar la experiencia cinematográfica y otras formas y expresiones que conciernen a la imagen. La representación y la semejanza

distorsiones..., creando un amplio campo de experimentación, en el que también se incluye el silencio como efecto narrativo” (Gutiérrez, 2006, p. 19).

³⁸ Un autor infaltable en esta línea de trabajo es el compositor y teórico Michel Chion.

³⁹ Las negritas son mías.

⁴⁰ En sus seminales ensayos, Arlindo Machado precisa: “Siempre se consideró la imagen una especie de ‘doble’ de alguna otra cosa preexistente. Desde Platón, por lo menos, ella carga consigo el estigma de la mimesis y parece condenada a cumplir el destino simbólico del espejo, ‘reflejando’ un mundo que existe por defecto. Ya es tiempo de pensar si este supuesto aún se sustenta. Por lo menos en relación con los objetos manufacturados por el hombre, se da exactamente lo contrario: ahora, la imagen preexiste al objeto que se refiere” (Hernández, 2005, p. 52).

son lugares comunes para pensar la imagen. El concepto de representación, por ejemplo, reposa bajo dos esquemas: el perceptual y el icónico, que como bien trabajó Rudolph Arnheim, lo perceptual reposa en un proceso de selección de la realidad, mientras lo icónico tiene que ver con su plástica y su sintaxis. Sin embargo, retomando a Abraham Moles, Zunzunegui menciona que la definición de imagen podría pensarse como el soporte por naturaleza de la comunicación visual; por tanto, se plantea como un problema de la comunicación, y para ello nos propone que *“las imágenes son artefactos de alto poder comunicativo”* (Zunzunegui, 1989, p. 13). Empero, bajo esta perspectiva no existe una teoría de la imagen que no se construya históricamente y que no se vincule a un desarrollo técnico o a una impronta cultural.

El español Justo Villafañe, por su parte, asume la definición de la imagen como algo polisémico, sus intereses son más de clasificación que de definición. En su taxonomía establece criterios que tienen que ver con el nivel de realidad, para lo cual habla de grados en relación a una escala de iconicidad. Entre sus criterios de tipificación están el tipo de materialidad de las imágenes, si son originales o copias, y por último su definición estructural está dada por la certeza de que toda imagen tiene tres dimensiones: *“la espacial, la temporal y la de relación”* (Villafañe, 2006, p. 50). La primera hace referencia a elementos más de tipo morfológico (punto, línea, plano); la segunda, a elementos dinámicos (movimiento, tensión, ritmo), y la tercera, a la dimensión, la escala, la proporción y el formato.

Villafañe defiende el trabajo realizado desde la teoría de la Gestalt y su aroma fenomenológico, retomando principalmente los aportes de Köhler y Kofka, pero su interés

se centra en vindicar la naturaleza icónica de la imagen, construyendo así el objeto de estudio de su teoría. Si bien el autor sugiere la imprecisión de la imagen, intenta trazar los principios generales de una teoría donde incluye a) una naturaleza icónica propia, que la ubica como un sistema de comunicación con ciertas particularidades; b) una representación icónica que la inserta en un ecosistema perceptivo, e insiste en c) una sintaxis de elementos que componen la imagen, sin desconocer una d) significación plástica (Villafañe, 2002, p. 23). Entretanto, Jacques Aumont, influenciado por Arnheim y Gombrich, señala tres funciones primordiales de la imagen: una simbólica, una epistémica y una estética (Aumont, 1992, p. 84). Es simbólica en tanto su trayectoria por lo convencional, así mismo hay una relación con el conocimiento y finalmente la imagen también tiene que ver con lo sensible⁴¹.

Desde los estudios visuales, José Luis Brea (2010) plantea una historia crítica de la imagen y la cultura visual, donde establece en primer lugar una relación con las promesas de duración de la imagen fija (imagen-materia), posteriormente la imagen en movimiento (film) y, finalmente, emerge la imagen digital que denomina “e-imagen”. El concepto de imagen que trabaja el autor recorre tres *epistemes* distintas: arranca de un carácter dogmático, luego se desplaza a uno histórico social, para más adelante reconfigurar el *episteme* biopolítico. Para Brea, la imagen debe ser considerada cercana a las condiciones históricas, las estructuras de poder, los condicionamientos culturales, las formas de economía, los modos de producción y la construcción de las formas de sujeción.

Algunos pensadores posmodernos como Michel Maffesoli mencionan que estamos en una época de retorno de los ídolos. La imagen es plural, la razón es una fragmentación, un

⁴¹ La dimensión estética que se está asumiendo no se reduce a un ejercicio de lo “bello”, como lo asumió el proyecto moderno. Se discutirá esto con más profundidad en el siguiente nodo/capítulo.

mosaico societal, fractal. El monumento se convierte en una cristalización de la imagen y nos recuerda la época de su rechazo, donde había que quebrar el ídolo del lugar alto. Maffesoli hace un viraje y una relectura a la propuesta de Jean Baudrillard, e insiste en que estamos viviendo una experiencia de consumación por los objetos, por las imágenes. Estamos en la presentación de la imagen, una especie de masturbación colectiva⁴².

Pero las imágenes no solo se producen, se distribuyen y se consumen, también tienen relación con el conocimiento y el saber. Sobre este punto de la reflexión, Alain Renaud nos ubica en el problema de comprender la imagen, además de redondear las ideas que he venido elaborando sobre ella. El autor nos hace ver el problema epistemológico de la imagen en “*la redistribución fundamental de las posiciones y funciones del concepto de la imagen y de lo real, volver a pensar su enunciación en la producción de saberes*” (Baudrillard, 1990, p. 12). Renaud resalta tres aspectos esenciales: a) epistemológico, b) estético y artístico y c) antropológico.

Como enuncié anteriormente, se han tejido una serie de maridajes con la imagen que pretenden dar cuenta de ella. Propuestas como imagen-muerte, imagen-cuerpo, imagen-reminiscencia, imagen-recuerdo, imagen-medio, imagen-mímesis, imagen-memoria, imagen-verdad, imagen-espacio, imagen-sueño son algunas de las más utilizadas. En esta línea, el teórico italiano Francesco Casetti disecciona cinco momentos o cinco imágenes (Baudrillard, 1990, p. 140).

1) **Imagen-nada:** el autor sitúa su origen con la Escuela de Frankfurt, donde Adorno y Horkheimer proponen el concepto de “*industria cultural*”. Bajo esta mirada, la imagen es

⁴² Esta corta síntesis de ideas del pensador francés corresponden a esbozos y anotaciones que tomé de la conferencia “*El retorno de los ídolos*”, que impartió Michel Maffesoli a los estudiantes de la Maestría en Publicidad de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, en colaboración con el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH), el 5 de marzo de 2013 en Bogotá.

vista como mercancía, una mercancía devaluada, un bien cultural que se inserta en el proceso de producción, pero que finalmente pierde su sentido. La economía de las imágenes, su tráfico y mercantilización serán los puntos clave que atacarán los de Frankfurt.

2) **Imagen-trama:** está adherida a la ideología de las décadas de 1960 y 1970. La imagen heredera del régimen escópico de la perspectiva renacentista dominará el mundo y existirá una hegemonía de la representación, gracias al uso de artilugios y máquinas.

3) **Imagen-cuerpo:** como punto de partida establece los aportes del francés Roland Barthes, donde la imagen tiene su propio cuerpo, posee corporalidad y se convierte en un lugar de inscripción.

4) **Imagen-capital:** es la imagen contemporánea, donde se recupera el fondo, la estructura, la mitología, la iconografía y las narraciones. La imagen emerge como capital cultural, como memoria.

5) **Imagen-todo:** Casetti reivindica las apuestas de Gilles Deleuze donde la imagen nos pone en contacto con lo real.

Para concluir este primer capítulo, el pensamiento derridiano nos ayuda a diluir las oposiciones de corte binario y supuestos dialécticos. Jacques Derrida plantea la situación paradójica de la imagen desde la noción del espectro, “*que no es ni ser ni no-ser*”; su filosofía espectral nos lleva a pensar “*que no es ni sustancia ni esencia ni existencia*”. El pensador de la deconstrucción nos sugiere, entonces, que habría que saber de espíritus, ellos no están nunca presentes como tal, “*de generaciones de fantasmas, de ciertos otros, que no están presentemente vivos, ni entre nosotros, ni en nosotros, ni fuera de nosotros*” (Derrida, 1995, p. 12).

La noción del espectro es potente en cuanto “*supera las oposiciones ontológicas entre la ausencia y la presencia, lo visible y lo invisible, lo vivo y lo muerto y, por tanto, sobre todo, la prótesis como ‘miembro fantasma’, la técnica, el simulacro teletecnológico, la imagen de síntesis, el espacio virtual*” (Derrida, 1998, p. 39). Así mismo, alimenta una interpretación activa que evoca a la vez más espectros—los hereda, en palabras derridianas—. Eso sucede con las imágenes, convirtiéndose en una red, una red de sentido. La cuestión de las imágenes es vasta y su capacidad de remitir a otras es múltiple. Heredan, desheredan, cambian, se transforman, son espectros⁴³.

Las imágenes que se producen en la máquina televisiva, el cine y las que emergen en el ordenador tienen esos rasgos de espectralidad en su tecnicidad. Sin embargo, Derrida no desconoce las lógicas de producción que encarnan a las imágenes: “*cómo se hace(n), cómo se fabrica(n)*⁴⁴, *quién tiene el poder, quién escoge, cuáles son las relaciones de fuerza, etcétera*” (Derrida, 1998, p. 71). La imagen se acerca y no es ajena a la huella ni a la inscripción; a pesar de su capacidad, intenta dejar memoria.

El espectro, sin embargo, no deja de recordarnos a Roland Barthes, quien en su póstumo texto, *La cámara lúcida*, menciona:

⁴³ En un camino diferente, Arlindo Machado menciona que “*la imagen ya no es la sombra, el fantasma del objeto (real o imaginario) al que se refiere, no está atada a él ‘miembro a miembro’, como decía Barthes a propósito de la fotografía, sino que se comporta como si realmente fuera un objeto y gana vida autónoma*” (Hernández, 2005, p. 51).

⁴⁴ Los paréntesis son míos.

“El *operator*⁴⁵ es el fotógrafo. *Spectator* somos los que compulsamos en los periódicos, libros, álbumes o archivos, colecciones de fotos. Y aquel o aquello que es fotografiado es el blanco, el referente, una especie de pequeño simulacro, de **eidolon** emitido por el objeto, que yo llamaría de buen grado el *Spectrum* de la fotografía porque esta palabra mantiene a través de su raíz una relación con ‘espectáculo’ y le añade ese algo terrible que hay en toda fotografía: **el retorno de lo muerto**⁴⁶” (Barthes, 1989, p. 35).

Lejos de los marcos religiosos, Barthes plantea que la muerte en la fotografía teje una relación de *muerte asimbólica*; el monumento ha sido sustituido en nuestras sociedades por una huella que da un testimonio más seguro⁴⁷. Sobre esto, Hans Belting recuerda la reavivada discusión de la relación imagen-muerte que se da en la Modernidad con la fotografía, donde se concibe la pérdida del cuerpo con el transcurso del tiempo y “*la ausencia como requisito fundamental de la imagen*” (Belting, 2007, p. 228), experiencia que el mismo Barthes relata poco después de la muerte de su madre, bajo la nostalgia de la ausencia y el luto, en medio de la huella de muchas fotografías que lo separan y a la vez reconstruyen la historia⁴⁸ (Barthes, 1989, p. 103).

Es innegable la cercanía con la muerte, ese frotamiento con la memoria por parte del espectro, mas sin embargo la producción, circulación y consumo de las imágenes⁴⁹ presenta

⁴⁵ Aquí se puede rescatar lo mencionado anteriormente sobre la producción de imágenes y la noción del “funcionario” elaborada por Vilém Flusser.

⁴⁶ Las negritas son mías.

⁴⁷ Rescatando las ideas de Régis Debray, el filósofo menciona que vivimos una época en donde se derrumban más monumentos de los que se levantan.

⁴⁸ Sobre un diálogo profundo y hermético de Jacques Derrida acerca de Roland Barthes puede revisarse: Derrida, J. (1999). *Las muertes de Roland Barthes*. México: Taurus. Para este caso, la edición digital se encuentra disponible vía electrónica en:

http://www.jacquesderrida.com.ar/textos/barthes.htm#_edn7 (consultado: 19 de agosto de 2013).

⁴⁹ Las imágenes narran en sí mismas, presentan relatos y correlatos, dan cuenta del mundo.

la frustración de la ausencia. Las imágenes se re-presentan como espectros a través de instrumentos ópticos, re-aparecen, nos miran, nos observan, pero nosotros no podemos tocarlas, *“es otro mundo, otra fuente de fenomenalidad, otro punto cero del aparecer”* (Derrida, 1998, p. 153).

Introducción: entrada al segundo nodo o capítulo

En el punto sobre el cual comienza este segundo abordaje, debo precisar que entiendo la imagen como un dispositivo narrativo en sí mismo, que vinculada a otros elementos como el sonido, el movimiento y la palabra permite la articulación de un metalenguaje. El nodo anterior fue un intento de reconstrucción donde se esgrimieron las reflexiones, autores y debates sobre las imágenes. Luego de este paso me interesa problematizar su política y el campo de lo estético como régimen, revisando la articulación entre maneras de hacer, tejidas por la producción y la sensibilidad que se materializan en formas de visibilidad. Rescataré, entonces, el trabajo elaborado en el capítulo previo, donde particularmente se realiza un acercamiento al nuevo estatuto ontológico de la imagen, para así proyectar la discusión política y estética, donde se revisan la noción de identidad y de ciudadanía que me permita hacer un abordaje sobre la infancia colombiana en un soporte como son los sitios web. El lector encontrará un mapa de navegación que discurre principalmente entre Jacques Rancière, Chantal Mouffe, Stuart Hall y Jacques Derrida, escoltados de nociones como política, policía, “la política”, “lo político”, identidad, *différance*-diferencia.

De Rancière extraigo sus nociones seminales “política” y “policía”, que permiten bifurcar la primera y pensarla de manera simbiótica en relación con la estética. La mirada que proporciona el autor evoca la separación aristotélica entre discurso y ruido; sin embargo –y es bueno dejarlo claro de entrada–, su pensamiento está fundamentado en el disenso, entendiéndolo como una diferencia en lo sensible. Es así como en **4. La política y la policía, breviario rancieriano**, el lector encontrará elementos que Jacques Rancière

establece para pensar la política, concepto bífido que permite la revisión de procesos de subjetivación. El filósofo de origen argelino también ayuda a establecer un diálogo con Chantal Mouffe, de quien rescato su elaboración sobre “lo político” y “la política”. La autora nos traslada a la discusión sobre la ciudadanía como forma de identidad política que se retoma en la última parte de este capítulo. Ahora bien, ¿cuáles son los puntos de encuentro/desencuentro entre la propuesta de Rancière y la de Mouffe? Conviene precisar que las nociones de “(la) política” que ambos autores conceptúan van en la línea del disenso, mientras lo “policial” o “lo político” van en una dimensión institucionalizada. Empero, los puntos de contacto entre la propuesta de Rancière y la de Mouffe solo son un paso para pensar las relaciones que se tejen en las imágenes y narrativas enunciadas desde el Estado.

Seguidamente, en **5. El régimen estético, la re-partición de lo sensible y las identidades**, el pensador Jacques Rancière nos ayuda a construir la relación dispar entre la política y la estética, y cómo en este maridaje se implican los regímenes de representación que tienen que ver directamente con la producción de las imágenes y de las narrativas⁵⁰. Tanto las estrategias de narración como las lógicas de producción de imágenes están determinadas por imbricaciones políticas. Los conceptos de la “política” y la “policía”, el “desacuerdo”, la “partición de lo sensible”, como los elabora Rancière, permiten discernir la política que consiste en reconfigurar la división de lo sensible, considerando este “un sistema de lugar-partes (espacios, tiempos, formas)”⁵¹. Asimismo, la propuesta contempla tres regímenes de

⁵⁰ Aunque Rancière asigne un verdadero lugar a la estética en relación con la política en la distribución de espacios materiales y simbólicos, como veremos más adelante.

⁵¹ Dos buenos textos para diseccionar las ideas y nociones rancierianas son: Roncallo, S. (2008). *Por una re-partición de lo sensible: disensos y aperturas de nuevos espacios. Una lectura de la estética y la política en J.Rancière*. Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/3722/3544d> (consultado: 4 de

identificación: un régimen ético de las imágenes, un régimen poético de las imágenes (régimen de representación) y un régimen estético, que bajo la mirada de Rancière configura lo sensible⁵².

Posteriormente, Stuart Hall propone un vínculo entre lo político, lo estético y las representaciones, donde emerge la categoría de *identidad*: el otro y su re-presentación, las imágenes que se construyen del otro, las narrativas que se relatan del otro. Hall nos lleva a problematizar la identidad como un concepto móvil, pues establece que los sujetos difícilmente son estáticos y fijos. Para no perder el aroma derridiano de este proyecto, Hall evoca aquí su pensamiento. De nuevo, emerge de manera “espectral” Jacques Derrida con la noción de la *différance*⁵³, estableciendo una discusión con Hall frente a los conceptos de identidad y diferencia/diferancia.

Como anuncié, cierro este nodo con la revisión a la perspectiva de la identidad política a través de la figura de “ciudadanía” que se le confiere hoy a la “infancia”, noción cercana a concepciones como participación, igualdad y derechos para los niños y niñas, dando cuenta de una visión de sociedad que idealizamos y queremos. Esto lo analizaremos en **6. El infans: el que no habla (y la noción de pre-ciudadanía⁵⁴)**, donde rescato los postulados

agosto de 2013), y el artículo del docente Arcos-Palma, R. (2008). *Jacques Rancière: Estética, ética y política*. II Congreso Colombiano de Filosofía. Cartagena de Indias. Disponible en: <http://esferapublica.org/arcospalma.pdf> (consultado: 4 de agosto de 2013).

⁵² Ideas extraídas de *La división de lo sensible. Estética y política* de Jacques Rancière y traducido por Antonio Fernández Lera del Centro de Estudios Visuales de Chile: Jacques Rancière | Señas y Reseñas. Disponible en: <http://www.centroestudiosvisuales.cl> (consultado: 4 de agosto de 2013).

⁵³ El término es traducido en español como “diferancia” por M. Horacio Pons en la versión castellana del texto “*Ecografías de la televisión*” de la Editorial Universitaria de Buenos Aires. Sin embargo, prefiero utilizar la riqueza de la palabra en francés y así respetar los juegos de significación que establece el filósofo francés.

⁵⁴ Esta noción es tomada del texto: Pizarro, C. y Palma, E. (1997). *Niñez y Democracia*. Bogotá: Unicef. Allí se presenta la categoría de “pre-ciudadanía”, que intenta expresar la responsabilidad de preparar un futuro ciudadano. Según los autores, “considerar la niñez de esta manera significa profundizar los grados de

de Rancière, Mouffe, Hall y Derrida para terminar el debate de este apartado teórico:

Intersticios entre la estética y la política, la parte de los que no tienen parte.

inclusividad del sistema democrático, favoreciendo la consolidación de las convicciones ciudadanas”
(Pizarro y Palma, 1997, p. 40).

II. Intersticios entre la estética y la política, la parte de los que no tienen parte

“Existe un tipo de seres, las imágenes, que son objeto de una doble cuestión: la de su origen y, en consecuencia, su contenido de verdad; y la de su destino: los usos a los que sirven y los efectos que inducen” (Rancière, 2009, p. 7).

“La política y el arte, como los saberes, construyen ‘ficciones’, es decir, reordenamientos materiales de signos e imágenes, de las relaciones entre lo que se ve y lo que se dice, entre lo que se hace y lo que se puede hacer” (Rancière, 2009, p. 18).

4. La política y la policía, breviarío ranceriano

La compleja relación entre la estética y la política es una de las discusiones que ha llamado la atención de un sinnúmero de autores, entre los cuales se destacan los trabajos de Jacques Rancière. Si bien es cierto que es una relación dispar la existente entre la estética y la política, y a la vez muy diversa en enfoques y miradas⁵⁵, intentaré sintetizar las apuestas de estas dos nociones a la luz del filósofo argelino quien en los últimos años ha elaborado en su trabajo académico reflexiones para pensarlas de manera conjunta. Su pensamiento entrelaza esta relación, y a la vez de manera muy potente no disocia la estética y el arte de la actividad política, asumiendo una postura que permite trabajar la materialidad propuesta

⁵⁵ Uno de los pasos obligados al pensar la cuestión de la estética y la política es, por ejemplo, Walter Benjamin, quien orienta la discusión en términos de la *“estetización de la política”*, que responde a un contexto de guerra en el cual está inmerso el intelectual y que le permite revisar una serie de fenómenos propios de su época. Un texto que da luces con respecto a esta noción de Benjamin y la pone en diálogo con las posturas de Rancière es: Paredes, Diego (2009). “De la estetización de la política a la política de la estética”, *Revista de Estudios Sociales*, 34, pp. 91-98.

para esta investigación, atravesada por una deliberación sobre las imágenes y las narrativas de la infancia que circulan en los sitios web del Estado colombiano.

En primer lugar, para dimensionar la perspectiva de la noción “política” que elabora Rancière, se debe recurrir a su clásico texto *El desacuerdo*, donde aparecen dos palabras claves en su propuesta: “política” y “policía”⁵⁶. Esta distinción –y al mismo tiempo “distorsión”, como es llamada por el autor– entre los dos conceptos permite re-pensar los trabajos elaborados desde la filosofía política y la ciencia política principalmente⁵⁷, evidenciando la actuación y presencia de dos lógicas que en palabras de Rancière son opuestas y que entran en conflicto. En este punto me facultaré a seguir la distinción conceptual propuesta por el filósofo.

La “policía” es definida por Rancière como *“el conjunto de los procesos mediante los cuales se efectúan la agregación y el consentimiento de las colectividades, la organización de los poderes, la distribución de los lugares y funciones y los sistemas de legitimación de esta distribución”* (Rancière, 1996, p. 43). De esta manera, el autor no asume la palabra “policía” desde el eufemismo del uso común, mucho menos la fuerza de seguridad ni el cuerpo armado, sino que intenta ir más allá de la acepción institucionalizada y las maneras de administrar. Reforzando, Rancière precisa que la “policía” es, primeramente:

⁵⁶ Es interesante que las dos palabras comparten la misma raíz; sin embargo, para Rancière se presentan como formas antagónicas. Del mismo modo, cabe anotar que la noción “policía” nos recuerda algunas de las propuestas hechas por Michel Foucault.

⁵⁷ Al igual que las tesis de Chantal Mouffe, Jacques Rancière de alguna u otra manera cuestiona las ideas trabajadas por los clásicos John Rawls y Jürgen Habermas.

*“Un orden de los cuerpos que define las divisiones entre los **modos del hacer, los modos del ser y los modos del decir**, que hace que tales cuerpos sean asignados por su nombre a tal lugar y a tal tarea; es un orden de lo visible y lo decible que hace que tal actividad sea visible y que tal otra no lo sea, que tal palabra sea entendida como perteneciente al discurso y tal otra al ruido”* (Rancière, 1996, p. 44)⁵⁸.

Por su parte, la “política” existe para Rancière en el desacuerdo, en el disenso, donde “pueden tener parte los sin parte” en la sociedad y se convierte en *“la que desplaza a un cuerpo del lugar que le estaba asignado o cambia el destino de un lugar; hace ver lo que no tenía razón para ser visto, hace escuchar como discurso lo que no era escuchado más que como ruido”* (Rancière, 1996, p. 45). La “política” existe cuando se encuentran dos procesos heterogéneos, uno de ellos el “policial”, que se encarga de realizar la distribución de las partes y asignar lugares, el otro el proceso de “igualdad”, que se convierte en un conjunto de prácticas humanas ligadas a lo emancipatorio.

La aproximación que emprende Rancière sobre la “política” se plantea en un escenario de conflictos, de disensos, que se vinculará con la noción de “democracia”, en la cual los excluidos, los que no tienen parte dentro de ese orden de tipo policial, reclamarán el proceso de igualdad. De allí que en el debate de la teoría política irrumpa la paradoja de la “democracia”, ya que si se entiende como práctica de tipo social y ligada a la acción, como sugiere el mismo Rancière, se puede superar la visión institucionalizada e institucionalizante que se le ha asignado.

⁵⁸ Las negritas son mías. Aquí, Jacques Rancière recupera parte de la herencia aristotélica al utilizar los términos *discurso* y *ruido*.

En este punto es sugestivo poner en diálogo y sintonía las aportaciones rancierianas con lo que propone Chantal Mouffe, donde rescato la discusión de dos temas propuestos por la autora. En primer lugar, su acercamiento a la noción de “la política” y “lo político”, partiendo de la etimología y la similitud de las raíces griegas: *polis* y *pólemos*. Mouffe subraya la particularidad de estos dos términos: el primero, *polis*, hace referencia a la convivencia con el otro que se establece en la ciudad y el segundo, *pólemos*, se acerca a la guerra, la batalla, el conflicto⁵⁹. La politóloga belga distingue, entonces:

“Entre lo ‘político’ ligado a la dimensión de antagonismo y de hostilidad que existe en las relaciones humanas, antagonismo que se manifiesta como diversidad de las relaciones sociales, y ‘la política’, que apunta a establecer un orden, a organizar la coexistencia humana en condiciones que son siempre conflictivas, pues están atravesadas por ‘lo político’ (Mouffe, 1999, p. 14).

De lo anterior se desborda la figura del antagonismo⁶⁰, ligada a la del enemigo, donde el verbo clave que emerge es abatir. Sin embargo, Chantal Mouffe apuesta más en términos del adversario: el verbo tolerar y la noción de agonismo⁶¹. Ambas están ligadas con la construcción del “otro”, como enemigo o adversario, discusión que interviene cuando se problematiza sobre la(s) identidad(es), pues la autora afirma que se requiere del antagonismo para la formación de “identidades colectivas” (Mouffe, 1999, p. 16).

⁵⁹ Aquí nos recuerda los planteamientos de la filósofa alemana de origen judío Hannah Arendt, quien escribe sobre la política y su relación con la guerra para establecer sus causas y su sentido. En sus clásicos y fragmentados textos señala: “*La política trata del estar juntos y los unos con los otros de los diversos*” (Arendt, 1997, p. 45). Para ella, la política se asume como el hecho de estar juntos, una cuestión de hombres, y la sumerge en una paradoja: la única salida para la política es ella misma.

⁶⁰ La cuestión del antagonismo y el poder es particularmente de la política, pues es allí es donde las relaciones sociales toman forma y se ordenan simbólicamente.

⁶¹ La etimología proviene de la palabra *ágora*.

Lo que me interesa destacar en la apuesta de Chantal Mouffe es el vínculo entre la “identidad” política y su empeño en la construcción de “ciudadanía”, ya que el modo en que construimos esta última se encuentra “*íntimamente ligado al tipo de sociedad y de comunidad política que queremos*” (Mouffe, 1999, p. 88). Cabe anotar que la empresa de Mouffe va en la línea de una democracia radical y plural que invita a superar la concepción de ciudadanía elaborada por el liberalismo y el viejo republicanismo cívico⁶². Ella percibe la “diferencia” como aquella condición que permite la posibilidad de un proyecto democrático radical, donde el propósito es aumentar los espacios dentro del Estado y la sociedad civil, para que se afiance el pluralismo.

Su propuesta intenta sobreponer la visión del ciudadano como receptor pasivo que dibujó el liberalismo y rebasar el mero estatus legal. En palabras de Mouffe:

“La ciudadanía no es solo una identidad entre otras, como en el liberalismo, ni la identidad dominante que se impone a todas las otras, como en el republicanismo cívico. Es un principio de articulación que afecta a las diferentes posiciones subjetivas del agente social aunque reconociendo una pluralidad de lealtades específicas y el respeto a la libertad individual” (Mouffe, 1999, p. 101).

Con lo anterior, Chantal Mouffe y Rancière, si se me permite un sincretismo, nos avocan en las siguientes precisiones: en primer lugar, que “lo político” redefine e incide en los cambios y dinámicas en los sujetos dada la diversidad de las relaciones sociales. Por su parte, “la política” regula estos posibles movimientos a partir de las instituciones,

⁶² Bajo esta concepción liberal, la ciudadanía es “*la capacidad de cada persona para formar, revisar y perseguir racionalmente su definición del bien*” (Mouffe, 1999, p. 90), y es una identidad ligada a la perspectiva de la igualdad de derechos, promoviendo particularmente la idea de sujetos libres. Por otro lado, Mouffe critica la mirada del republicanismo cívico, refutando su anquilosada perspectiva premoderna y su difícil apuesta por la participación política bajo una mirada “moderna” de libertad.

convirtiéndose en el lugar antagónico donde se da el “desacuerdo” y se enfrentan dos lógicas diferentes: a) la lógica policial o de gobierno y b) la lógica de igualdad, que tiene que ver directamente con la repartición de lo sensible. Desde el punto de vista de Rancière, la “política” es la única que puede transformar lo establecido por la “policía”, donde a partir del disenso emerge la oportunidad de una distribución de las partes, haciendo visible lo que era invisible. Sin embargo, la “policía” en términos rancierianos demarca y define las identidades, estableciendo una diferencia entre la “identidad política” y la “identidad social”. De esta manera se adjudica a la primera el estatus de político al ser reconocida porque tiene voz, demarcando claramente procesos de inclusión/exclusión y desidentificando la segunda.

5. El régimen estético, la re-partición de lo sensible y las identidades

La siguiente discusión, derivada de los postulados de Jacques Rancière, es la del régimen estético y el régimen representativo, donde se anida una particular mirada al arte. Es un acercamiento ontológico a la dimensión estética, que relaciona al arte con el disenso, con confrontaciones de mundo donde se permiten las re-configuraciones, las re-distribuciones y las re-particiones. Aquí, el “disenso” es entendido como una diferencia en lo sensible que sugiere el conflicto entre *“el que dice blanco y el que dice blanco”*⁶³.

⁶³ Sergio Roncallo Dow establece una discusión sobre las nociones básicas de Rancière y lo seminal que puede ser su pensamiento en: *“Por una re-partición de lo sensible: disensos y aperturas de nuevos espacios. Una lectura de la estética y la política en J. Rancière”*, disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/3722/3544d> (consultado: 4 de agosto de 2013).

Prosiguiendo la línea rancieriana, se asume la estética como un problema asociado no solo a la experiencia sensible, sino también a lo social y a lo político. Por su parte, el *sensorium* no solo es cercano a los procesos de creación artística, sino que está imbricado en la actividad humana. Por tanto, hay una invitación a superar la visión reduccionista de la estética al arte, y el abordaje a lo sensible como un conocimiento menor y menos importante en el hombre. La estética, en palabras de Rancière, tiene que ver con “*una distinción entre los modos de ser*”, más que con los modos de hacer, como normativamente se ha asumido; es decir, que “*no está dada por criterios de perfección técnica, sino por la asignación a una cierta forma de aprehensión sensible*” (Rancière, 2005, p. 24). Aquí evidentemente se toma distancia de la noción de estética desde una mirada “ilustrada” y heredera del proyecto moderno⁶⁴, convirtiéndose en un espacio de lucha y de conflicto, según sugiere el filósofo Jacques Rancière.

En un sucinto recorrido y a modo de paréntesis, no podemos olvidar las aportaciones de Kant al disertar sobre lo bello gracias a la distinción que pudo realizar del arte y la autonomía que adquirió entre los siglos XVIII y XIX, mientras las de Frankfurt vislumbraron el modo en que la *industria cultural* modificaría sustancialmente las sensibilidades, como explicitaba Benjamin en su clásica reflexión sobre la reproducción

⁶⁴ Carlos Fajardo, por ejemplo, insiste en las grandes dificultades para pensar la estética en un panorama donde hoy difícilmente pueden cartografiarse los territorios. Tanto la política como la estética se ven sometidas a cambios paradigmáticos a gran velocidad. Sin embargo, establece como punto de partida “*los tres grandes conceptos de la estética moderna, como son la representación, lo sublime y el gusto estético*” (Marchán, 2006, p. 61). Hoy estas categorías merecen ser revisadas, teniendo en cuenta los movimientos de dispersión y unificación, de homogenización y fragmentación propios de una sociedad globalizada, lo que ha generado para el autor “*estéticas de la fragmentación*” y “*estéticas de la frontera*”. Con la globalización, el avance de la conectividad y la abundancia de contenidos e información, “*es imposible negar robos, influencias, copias, mezclas de diversas voces*” (Marchán, 2006, p. 68). Las redes digitales y la participación de los sujetos dentro de los diferentes procesos sociales y políticos generan una estética globalizada y a la vez fragmentada, que asumen ciudadanos de mundo desterritorializados.

técnica de la obra de arte⁶⁵. Posteriormente, con los cambios y modificaciones que se dan en las ciudades, las calles y pasajes, los objetos, la velocidad, el movimiento aparecen nuevas experiencias estéticas que Paul Virilio llamará a una reflexión con lo que denominó “*estética de la desaparición*”.

Ahora bien, la política y la estética que surgen de la reflexión sobre *le partage du sensible* establecida por Rancière menciona la distribución del espacio común que tienen, insistiendo en que no se pueden pensar de manera separada, pues actúan de forma conjunta y regulan lo que es visible y lo invisible. La distribución, o re-partición de lo sensible, se articula con la producción cultural en un determinado contexto sociohistórico, permitiendo la relación entidad-identidad. Para el pensamiento ranceriano, la política se establece como ruptura de ese orden policial y permite la reconfiguración de los espacios. Esto se hace evidente en los sitios web estatales destinados para la infancia colombiana, como será considerado en el análisis del corpus, donde lo “policial” demarca la manera y estructura de la visibilidad/invisibilidad en las imágenes, cómo se deben nombrar, en qué espacios, evidenciando en la discusión que las relaciones de poder aún siguen latentes y que la Web las aflora, haciéndolas más evidentes⁶⁶. Así mismo, que los procesos de democratización y la esperanza que muchos depositaron en ella se diluyó de manera tan líquida como las metáforas que usamos para hablar de Internet.

⁶⁵ Sin embargo, como ya he mencionado en el caso de Walter Benjamin, en sus reflexiones y textos hace referencia a un fenómeno que denomina “*la estetización de la política*”, un concepto vigoroso que será ejemplificado con la actividad contextual europea y los regímenes políticos e ideológicos de la época en que vivió el autor.

⁶⁶ La sociología nos heredó que las identidades son construidas. Bajo ese enfoque y a renglón seguido, Manuel Castells menciona que las identidades tienen su base en procesos de construcción de sentido y que estos “*siempre tiene(n) lugar en un contexto demarcado por las relaciones de poder*” (Castells, 2001, p. 29).

El marco espacial/temporal en que están presentes las imágenes y narrativas está intrínsecamente ligado al de las identidades, lo que nos lleva a una incompleta representación desde lo “policial”. Las imágenes normalizadas y estereotipadas son usadas para reforzar estas ideas “policiales” de discursos del Estado, donde estas se convierten en un territorio de debate por la identidad. No obstante, los sujetos sociales se apropian de ellas y las asimilan. Bajo esta línea, Castells afirma:

“Las identidades son fuentes de sentido para los propios actores y por ellos mismos son construidas mediante un proceso de individualización... Las identidades pueden originarse en las instituciones dominantes, solo se convierten en tales si los actores sociales las interiorizan y construyen su sentido en torno a esta interiorización” (Castells, 2001, p. 29).

Dentro de la red como elemento multimodal y la sociedad (de la información), Castells menciona que hay tres orígenes o formas de la identidad. La **identidad legitimadora**, la **identidad de resistencia** y la **identidad proyecto**⁶⁷. Para el sociólogo español, se pregona una “identidad legitimadora” desde las instituciones, que intenta ser naturalizada en la sociedad y genera una serie de actores organizados. Ello evoca el pensamiento de Gramsci, que plantea que los “aparatos” o “instituciones” prolongan la dinámica del Estado, pero también ejercen su arraigo en los sujetos, ligando las identidades similares como la ciudadanía (Castells, 2001, p. 31).

⁶⁷ Para nuestro caso particular me interesa abordar la identidad legitimadora, empero la “*identidad de resistencia*” involucra una serie de grupos sociales que han sido excluidos, se la da voz a los que no tiene voz.

Particularmente, esto recaba en la discusión de la identidad y la representación. Ahora bien, si algo nos heredaron los primeros atisbos de lo que se denominó “estudios culturales” y sus discursos fundacionales fueron el marcado interés por las identidades y las políticas de la identidad⁶⁸. Dichos debates fueron arraigados principalmente sobre lo racial, lo étnico y el género, donde las teorías feministas y contemporáneas tienen actualmente una fecunda producción académica. Stuart Hall, uno de los más influyentes pensadores para este campo, señala:

“La noción de que la identidad está por fuera de la representación —que hay un sí mismo en cada uno de nosotros y que solo luego se agrega el lenguaje en el cual nos describimos— es insostenible. La identidad está dentro del discurso, dentro de la representación. Es constituida en parte por la representación. La identidad es una narrativa del sí mismo, es la historia que nos contamos de nosotros mismos para saber quiénes somos” (Hall, 2010, p. 345).

Sin embargo, el pensador de origen jamaicano establece la relación y asimismo la dificultad para re-pensar la identidad y la diferencia, y nos recuerda a Derrida con su noción de “*différance*”⁶⁹, que nos lleva a un juego particular de no pensarlas de manera independiente. Sin duda, Jacques Derrida exagera la posibilidad interminable de construcción de significado, que a modo de semiosis y de manera perturbadora, para este

⁶⁸ La identidad se vinculó al mundo de la “cultura”, pero también se adoptó como concepto político estableciendo un mapa con nuevas problemáticas y conflictos. La politización de la identidad, por ejemplo, generó propuestas como la de Paul Gilroy, quien menciona la existencia de identidades cambiantes que imbrican tres conceptos: la subjetividad, la igualdad y la solidaridad (Curran, Morley & Walkerdine, 1998, p. 73).

⁶⁹ Derrida establece un juego de palabras con *différance* y *difference*, la diferencia significativa en lo formal es la “a”, que desestabiliza y perturba la traducción, acuñando un neologismo que abre posibilidades de jugar con el lenguaje y los significados que produce, esa polisemia propia de las palabras y los conceptos. En palabras de Stuart Hall: “*Pone la palabra en movimiento hacia nuevos significados sin borrar la huella de sus otros significados*” (Hall, 2010, p. 354).

caso, permite evidenciar la relación con el “otro”, pese a la variabilidad y lo escurridizo que pueda ser nocionalmente.

Allí, Derrida discierne sobre el presente y la presencia, acercándose a la noción del otro y su re-presentación; empero, y esto es lo importante, define la *différance* como:

“Una diferencia –una relación con lo que es otro, con lo que difiere en el sentido de la alteridad, por lo tanto con la alteridad, con la singularidad del otro– la diferencia remite también, y por eso mismo, a lo que viene, a lo que llega de manera a la vez inapropiable, inopinada, y por lo tanto urgente, imprevisible: la precipitación misma. El pensamiento de la diferencia es entonces un pensamiento de la urgencia, de lo que no puedo eludir ni apropiarme, porque es otro” (Derrida, 1998, p. 23).

Pese a su hermetismo y sumado a un juego con las palabras y con las borraduras que produce la escritura propia del filósofo, la *différance* emerge como dilación y como diferencia, fisurando y retardando la presencia y la ausencia a la vez; no obstante es una noción que Derrida elabora en otro(s) lugar(es), trabajando ese cultivo por las diferencias y su significado filosófico, en una búsqueda tangencial por la identidad y la alteridad.

Por su parte, la diferencia se establece como un concepto en disputa según Hall, que nos lleva de nuevo a los abrevaderos de la política. En un intento por reivindicar lo expresado por Stuart Hall frente a la relación cultura-política y su incidencia en la cultura visual contemporánea, Nicholas Mirzoeff dice: *“El término política no hace referencia a los partidos políticos. Lo que quiere decir es que la cultura es el lugar en el que las personas definen su identidad y eso cambia de acuerdo con las necesidades que tienen los individuos y comunidades de expresar dicha identidad”* (Mirzoeff, 2003, p. 49).

Como menciona Myriam Ocampo Prado, la identidad debe ser definida a partir de mi relación con el “otro”, la alteridad; sin embargo, se deben dimensionar los múltiples aspectos que rodean la noción de identidad. Para fines de su investigación, la autora la define como *“la representación social de sí mismo y de los grupos de pertenencia, y del sistema político entendido como el sistema legítimo de conservación del orden y de transformación de la sociedad”* (López de Laroche, 1990, p. 56). La articulación de la identidad y los sistemas policiales establecen una serie de mecanismos y estrategias de representación en los grupos sociales. Ante esto, Sigmund Freud hablará de la influencia colectiva y Serge Moscovici, con postulados psicoanalíticos, hará evidente la relación individuo-sociedad a través de la materialización en imágenes, narrativas y de “representaciones sociales” como mecanismo cognitivo.

Esas imágenes y *“narrativas de la otredad”*, como las menciona Nelly Richard, han forzado a las instituciones a una apertura de horizontes muy diferentes, evitando los relatos canónicos y los lugares y estereotipos comunes (Marchán, 2006, p. 117). En este marco, las políticas de la identidad con cierto aroma multiculturalista propio del contexto de la globalización atizonan la puja de las identidades individuales y colectivas. En América Latina, se traduciría en los procesos de mestizaje y desigualdad mediados por la presencia de Estado que recibe a diario reclamos de participación, igualdad, derechos de la ciudadanía por parte de movimientos sociales y diversos grupos.

Esa identidad pujante y dinámica establece puntos de fuga con el aumento del consumo de Internet, donde las sociedades de las imágenes en el entramado cultural han llevado a las políticas de la identidad a *“un espacio de lucha que se abre en los procesos de democratización, para pelear, en el contexto del neoliberalismo, representaciones*

afirmativas que doten de visibilidad y reconocimiento a los discriminados sujetos de la otredad” (Marchán, 2006, p. 122).

Esto lo consideraré en el acápite siguiente, donde la reflexión sobre la infancia y la ciudadanía estará vinculada a ese reconocimiento y visibilidad que se da en los procesos no solo políticos, sino también evidentemente sociales, culturales, tecnológicos y estéticos.

6. El infans: el que no habla (y la noción de pre-ciudadanía)

Etimológicamente, *infans* es una expresión latina que puede traducirse como “*el que no habla*”, lo que nos aboca a una continuación de la reflexión política de la cual Jacques Rancière ya nos mencionaba en el apartado anterior ciertas afirmaciones sobre “*la voz de los que no tienen voz*”. Empero, no hay un nacimiento unívoco frente a la noción de infancia. Linda Pollock⁷⁰ menciona su aparición antes del siglo XII, y por su parte el historiador Philippe Ariès relata que la infancia es un desarrollo moderno, que surge como una construcción social e histórica en los albores del siglo XVIII. En su empresa medievalista, Ariès y Duby hacen evidente que el niño en la Edad Media era un hombre en miniatura, donde la infancia era considerada una edad frágil y de tránsito a la adultez dados los altos índices de mortalidad⁷¹.

⁷⁰ La historiadora Linda Pollock genera un punto de tensión al mencionar la dificultad de elaborar una historia de la infancia y evidencia cómo los rastreos de la noción se emparentan con otras como la educación, la democracia y el individualismo. Puede consultarse: Pollock, L. (1993). *Los niños olvidados. Relaciones entre padres e hijos de 1500 a 1900*. México: Fondo de Cultura Económica.

⁷¹ Dos clásicos que detallan gran información desde la perspectiva histórica son las siguientes investigaciones: Ariès, P. (1987). *El niño y la vida familiar en el Antiguo Régimen*. Madrid: Taurus, y los cinco concienzudos tomos de los historiadores: Ariès, P. y Duby, G. (2001). *Historia de la vida privada*. 5 vols. Madrid: Taurus.

En coincidencia con lo anterior, en el arte pictórico del siglo XVI y XVII la infancia es representada de una manera peculiar, pues los niños y las niñas son retratados como si fueran adultos pero en miniatura; es decir, con una diminuta estatura, pero con los rostros, extremidades e incluso atuendos del mundo adulto⁷². Lentamente, la visión laica conducida por el proteccionismo y el proyecto de escolarización escoltó las apuestas del siglo XIX para reconocer la infancia como un periodo con sus propias características, en el que la educación, el autocuidado y la salud comenzarán a ser la agenda de temas que tienen una relación estrecha con la niñez⁷³.

No obstante, es evidente que la noción de infancia, al ser una categoría tan amplia, ha recibido múltiples abordajes⁷⁴, discurriendo desde la perspectiva biológica hasta la antropológica, que nos explica que la niñez aparece apenas en las reflexiones del siglo XX, cuando el niño se asume como persona y sujeto social de derechos. Autores como Maritza Díaz y Socorro Vásquez consideran un punto de inflexión importante a partir de los años ochenta, cuando deja de concebirse la niñez como periodo precedente de la adultez y se desarrollan destrezas necesarias para alcanzarla a través de la familia, la escuela y otras instituciones:

⁷² Es inevitable no hacer referencia a la tradición pictórica religiosa que embargó la Edad Media, donde ángeles y figuras propias de la iconografía de la época relacionaron la niñez a una serie de valores cristianos y de posturas teológicas como la del pecado original.

⁷³ Una obra de corte histórico que puede sintetizar un recorrido muy práctico y digerible el tema de la infancia es: Delgado, B. (1998). *Historia de la infancia*. Barcelona: Ariel.

⁷⁴ En su texto *Picturing childhood: the myth of the child in popular imagery*, Patricia Holland, por ejemplo, describe su acercamiento a la infancia desde dos disciplinas. La primera de ellas, una nueva sociología de la niñez, que considera a la infancia como un fenómeno social con aproximación al desarrollo y a la educación. La segunda emerge con el crecimiento literario en la cultura visual desde sus raíces histórico-artísticas, donde se celebra la proliferación de formas visuales populares. Holland, P. (2004). *Picturing childhood: the myth of the child in popular imagery*, New York: Taurus.

“Los modelos teóricos que orientaron la visión acerca de la infancia, durante largo tiempo, establecieron las características de cada etapa por la que todo niño y niña debía pasar, con una precisión asombrosa, como rígida. Se concebía al niño como procesador de los estímulos que ofrece el mundo que lo llevaría con pasos predeterminados y secuenciales al lenguaje, la percepción, la memoria, el razonamiento y la resolución de problemas” (Díazy Vásquez, 2010, p. 11).

Acotando la contextualización anterior, pues no es mi interés realizar un recorrido vasto sobre la infancia, quisiera preguntarme en este punto, ¿de dónde surge ese interés por los niños y niñas como *“nuevos ciudadanos”*? Este interrogante es abordado por Helmut Wintersberger, de la Universidad de Viena, quien ha estudiado el tema desde las ciencias políticas, revisando su inclusión en los estados de bienestar, para afirmar lo siguiente:

“El concepto de ciudadanía de los niños en la sociedad moderna emerge a partir de dos grandes conquistas de finales del siglo XX: el desarrollo de un auténtico debate sociológico sobre la infancia (nuevos estudios sobre infancia) y la adopción y creciente implantación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño” (Wintersberger, 2006, p. 1).

Lo anterior se profesa como un hito particular, pues establece para países como Colombia un punto de referencia en cuanto a la infancia, ya que la Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989) es un instrumento de tipo internacional adscrito a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que intenta empoderar y promover el tema de derechos humanos en los niños. Particularmente, llama la atención los conceptos que conciernen a una identidad personal y nociones asociadas como dignidad y libertad, donde

a los niños y niñas se les asigna un rol de participación y protagonismo⁷⁵. Desde allí se reclama voz y representación, donde la intervención de la infancia, como derecho político, también asume la diversidad y el pluralismo.

No es mi interés aquí brindar una exhaustiva indagación frente a los marcos legislativos que se han venido implementando desde diferentes instituciones y entidades internacionales y locales⁷⁶; la perspectiva que llama mi atención es cómo actualmente la infancia es incluida en las consideraciones y debates sobre la ciudadanía, recuperando cierto aroma a la concepción moderna de esta última, que imbrica derechos y obligaciones, sumado a su reconocimiento como grupo social.

Asumir que la infancia tiene ciudadanía es adjudicarle que tiene identidad y que las instituciones y espacios como la familia, la escuela, el Estado, los medios masivos de comunicación se convierten en lugares para su visibilidad, con un leve protagonismo para la infancia en Colombia. Así, la construcción narrativa de la identidad a través de imágenes se ha transformado en un fenómeno que ha tomado posicionamiento de manera gradual en las agendas de país y los planes de gobierno. En la última década se ha hecho una apuesta por la infancia colombiana y se han creado planes que involucran a los niños y las niñas de Colombia. Propuestas como “*De 0 a siempre*” funcionan como estrategias que intentan abordar el tema de la primera infancia en Colombia. Allí se refuerza un discurso que insiste en la inversión en la infancia como el aporte más “rentable” a largo plazo para el país.

⁷⁵ El sitio web oficial de las Naciones Unidas menciona que Colombia fue ratificada en 1991, momento que coincide con la elaboración de la Constitución Política de Colombia. Para consultar la aceptación de nuestro país puede revisarse vía electrónica en: http://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-11&chapter=4&lang=en#EndDec (consultado: 5 de agosto de 2013).

⁷⁶ Las apuestas más fuertes provienen de Unicef, seguido de diversas ONG. Para el caso colombiano, la entidad emblemática es el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Aunque este proceso emancipatorio de “ciudadanías” en América Latina ha sido de largo aliento, se puede ver que ha tenido sus propias dinámicas, alimentadas por el descentramiento de los Estados donde ha tomado importancia un número de grupos sociales heterogéneos que se señalan como minorías. De esta manera, han aparecido nuevos sujetos y grupos, entre ellos la infancia, que han tomado un lugar primordial en las políticas públicas.

En esa puja constante se tendría que pensar si las concepciones tecnocráticas de democracia pueden dar cuenta de la realidad colombiana, una realidad que según datos del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar (ICBF), Colombia es un país de niños, niñas y adolescentes⁷⁷. El 40% de la población colombiana es menor de 18 años, es decir, 16 millones de personas. No obstante, la gran mayoría vive en condiciones de pobreza absoluta, desnutrición, maltrato físico, fuera del sistema educativo y, como si fuera poco, crece en medio de un conflicto armado. Según el ICBF, los datos son contundentes:

- 6,5 millones viven en la pobreza absoluta y de estos más de un millón se halla en situación de miseria.
- Más de un millón y medio de niños menores de 18 años no asiste a la escuela.
- Cerca de dos millones de niños trabajan.
- 35.000 niños viven en la calle.
- Según Unicef y Human Rights Watch, 11.000 niños están vinculados a grupos armados al margen de la ley.

⁷⁷ Para una revisión más completa del análisis entregado por esta entidad puede revisarse: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/article-74981.html> (consultado: primero de agosto de 2013).

- Según un informe de ONU-sida, el VIH es la cuarta causa de muerte entre los jóvenes desplazados.

- Aproximadamente, cerca de 35.000 niños y niñas son explotados sexualmente en Colombia.

Bajo este panorama, en uno de los documentos de la Unicef que realiza una teorización sobre los niños y niñas como “sujetos políticos”⁷⁸ se encuentra una propuesta que puede ser discutida desde varias perspectivas, al vincular un paradigma biológico con ciertas afirmaciones que tienen implicaciones sociales y culturales. La información se condensa en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Infancia y política

Etapas	Pre-política (4-7 años)	Cuasi-política (7-12 años)	Política (12 en adelante)
Conocimiento	Transferencias del universo afectivo y cognoscitivo familiar al sistema político.	Estructuración lógica de objetos políticos (autoridades, instituciones y símbolos) ya internalizada.	Consolidación de la capacidad lógica.
Moralidad	Preconvencional: responde a las sanciones externas de castigo y recompensa.	Convencional: internalización de patrones de conducta esperados.	Autónoma: capacidad de oposición a expectativas de la autoridad.

Fuente: Pizarro, C. y Palma, E. (1997). *Niñez y Democracia*. Bogotá: Unicef.

La noción de pre-ciudadanía surge del reconocimiento de un tiempo previo de preparación en el que los niños, niñas y adolescentes se apropien de los valores y principios necesarios

⁷⁸ Tomado del texto: Pizarro, C. y Palma, E. (1997). *Niñez y Democracia*. Bogotá: Unicef. Aquí se presenta una categoría de “pre-ciudadanía” que intenta expresar la responsabilidad de preparar un futuro ciudadano. Según los autores, “considerar la niñez de esta manera significa profundizar los grados de inclusividad del sistema democrático, favoreciendo la consolidación de las convicciones ciudadanas” (Pizarro y Palma, 1997, p. 40).

para el ejercicio pleno de la ciudadanía. Los niños, desde la perspectiva de la pre-ciudadanía, son futuros ciudadanos pero sujetos de derechos y reconocimientos en el presente. De esta forma y en una clara “*política de la inocencia*”–para utilizar los términos de Henry Giroux, quien intenta problematizar las mitologías que se perciben en nuestras sociedades⁷⁹–, se anuncia un desplazamiento de la infancia como categoría histórico-social a una estrategia de mercado. Nuestras sociedades contemporáneas más que ciudadanos prepara consumidores, donde la visión de democracia y participación se ve irrumpida por las lógicas de mercado, desvaneciendo las responsabilidades éticas y públicas (Giroux, 2000, p. 29).

Finalmente, me baso aquí en la obra de Giroux para evidenciar las problemáticas que surgen de narrativas que poseen una concepción sesgada por el proteccionismo que reproduce las visiones de clase social, raza y género, limitando la apuesta de ciudadanía desde el consumo. El mito de la inocencia es usado como retórica, en la que el niño es “adultificado” y utilizado en el *marketing* muchas veces en ambientes de escolarización, de ocio o bienestar.

⁷⁹ Para Giroux existen tres mitologías que han permeado fuertemente nuestra visión de mundo en Occidente. Una de las que llama mi atención es el “**mito de la inocencia**”, que sirve como mecanismo para evadir los problemas sociales que hoy acompañan a la niñez en el ámbito local y global. Consultar: Giroux, H. (2000). *La inocencia robada. Juventud, multinacionales y política cultural*. Madrid: Morata.

Introducción: entrada al tercer nodo o capítulo

Hablar sobre la imagen y sus imbricaciones dentro de las políticas de la representación ha sido el recorrido elaborado hasta aquí. La contextualización y categorías ahondadas anteriormente nos brindan elementos para afirmar que no existe duda sobre el papel que hoy juegan las imágenes en el mundo de lo simbólico y la configuración de las identidades, de tal modo que estas hoy narran y relatan en el entrecruce de un sinnúmero de mitologías e historias, pujas y conflictos, constituyéndose en un fenómeno que más allá de simulacros da cuenta de los desvaríos propios del ser humano⁸⁰.

Si bien el discurso comunicológico se ha quedado anquilosado para dar cuenta de la posibilidad de la creación, producción y consumo de estos objetos simbólicos que son las imágenes, es importante retomar la discusión frente a estas y las narrativas desde los procesos de comunicación en un marco que contemple los debates contemporáneos. Creo conveniente precisar también que no se intenta de ninguna manera en esta propuesta menguar las características de la imagen en un ejercicio puramente semiótico de corte lingüístico, o con un enfoque atrapado en el texto; tampoco se proyecta diseccionar la imagen en componentes de corte estructural, según indicaban los viejos recetarios de la comunicación visual. Conviene advertir que no es factible reducir el análisis de las narrativas a lo literario o extrapolarlo a propuestas donde en la emergencia mediática actual

⁸⁰ Este capítulo no es más que una invitación a considerar asuntos de la producción de estas imágenes-narrativas que terminan configurando identidades y re-presentaciones en el imaginario colectivo. Por supuesto se intentan articular las categorías discutidas en los dos nodos anteriores: *imagen, política, policía, ciudadanía, identidad*. De esta forma, el vigor de este acápite está en la reflexión de las narrativas y sus elementos, que brindan luces para el análisis de la materialidad propuesta para esta investigación en el siguiente nodo.

“todo es relato”, “todo es historia” y “todo es narrativa”. El hecho de tomar como punto de partida la herencia de los estudios del cine y los desarrollos teóricos frente a este tipo de narrativas no es simplemente calcar las estructuras de narradores, narratarios, escenarios y tiempos. Se trata de un acercamiento a entender por qué los sitios web retomaron gran parte de los lenguajes que se habían configurado y construido en el cine, la televisión, el video y en las interfaces del ordenador mismo. El lector encontrará estos temas en **7. Lo diegético de la imagen**, que intenta definir la noción de narrativa y argumentar por qué entiendo la imagen como narración, rescatando las apuestas del pensador Michel de Certeau y articulándolo con dos textos valiosos sobre narrativas audiovisuales: uno de Begoña Gutiérrez San Miguel y el otro de Jesús García Jiménez.

Sin embargo, el crecimiento de presencia en la Web del Estado colombiano responde, como ya mencioné, al direccionamiento impulsado por la estrategia de *Gobierno en Línea* del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Colombia, lo que nos avoca una obligada revisión de lo que implican los sitios web, las pantallas de los dispositivos de datos donde convergen imágenes fijas-móviles y una pluralidad de textos y sonidos que denominaré la “base de datos”, en la cual la interface aparece como elemento de mediación clave en la narración. De esta manera, propongo que tanto las imágenes fijas como las móviles narran, cuentan cosas, dicen algo de sí mismas y del mundo, son huellas y vestigios de unas condiciones muy particulares de producción. Y a pesar de que estas imágenes se materializan en diversos soportes, no cabe duda de que hoy emergen nuevas narrativas, en una época donde los grandes relatos se desmoronan.

Aunque es de perogrullo afirmar que los medios han cambiado en los últimos años y que esto ha reconfigurado no solo el ecosistema sino un considerable número de procesos y prácticas tanto desde la producción como en el consumo, allí también se anudan ciertos elementos que inciden en la construcción de los relatos. Ello se debatirá en el recorrido de este acápite con **8. Las plataformas de las narrativas**, que nos lleva a superar la visión del soporte como mero proceso técnico y nos señalará la opacidad de las interfaces, evidenciando su herencia de hibridaciones y mutaciones. Aquí se reivindicarán principalmente las aportaciones de Lev Manovich y Michele White, quienes rescatan elementos claves para la reflexión y teorización de los medios.

Las narrativas pueden concebirse además como un sistema de sentido donde las imágenes construyen mundos cargados de significación. Las historias y los relatos que se configuran en los sitios web estatales nos invitan a sospechar cómo se aborda la idea de infancia. A través de una plataforma de comunicación oficial como son estos espacios de Internet, el Estado colombiano adapta la iconografía escolar para promover imágenes que no pueden desvincularse de los problemas de globalización y regulación política, adentrándose en la discusión por las identidades y la estética. Parte de esta problemática será abordada en **9. Espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos**, ejes sobre los cuales serán diseccionadas las imágenes y las narrativas de la diferencia, con el fin de plantear indagaciones y variables sobre lo topológico (**espacios**), lo cronológico (**tiempos**), los **personajes** (sujetos y objetos) y lo morfológico, donde se encuentra la estructura de las narrativas (introducción, nudo y desenlace), sobre la cual se narran o son narrados los **relatos**, que no son más que las historias que se cuentan.

III. La imagen como narración y dispositivo en los sitios web

“Del mismo modo que los fetiales romanos, los relatos ‘marchan’ delante de las prácticas sociales para abrirles un campo” (De Certeau, 2000, p. 138).

“Los relatos son un vehículo para acceder a la comprensión de las experiencias fundamentales del ser humano” (Ricoeur, 2006, p. 629).

“Narrar es ordenar, es referirse a unos hechos después de otros” (García Jiménez, 1995, p. 162).

Una avalancha de autores y textos han incursionado en los últimos años para intentar proponer modelos de análisis sobre “las narrativas”. Si bien algunos son herederos de la teoría literaria y la narratología, otros de la semiótica audiovisual, en la última década se han vislumbrado aportes que intentan dar cuenta del fenómeno en la época teletecnológica⁸¹. Este “giro narrativo” ha traído nociones y recursos para la teorización; sin embargo, lo que me propongo defender principalmente es el entendimiento de la imagen como narración y su papel dentro de la configuración de re-presentaciones de la infancia colombiana en la Web.

Si bien hasta este punto he ignorado el concepto de “narrativa”, es menester abordarlo en este capítulo, ubicándolo de manera estratégica para su articulación con el próximo nodo

⁸¹ Desde la filosofía clásica: Platón y Aristóteles son referentes obligados, al igual que los textos de Paul Ricoeur. Con un aroma filosófico-histórico: Michel de Certeau. Frente a lo cognitivo y las narrativas: Jerome Brunner. Desde la perspectiva de la lingüística y la literatura podemos encontrar autores como: Vladimir Propp y sus aportaciones de la morfología narrativa y Gérard Genette. En la narratología como disciplina sus más reconocidos exponentes son: Mieke Bal y Tzvetan Todorov. Con un enfoque semiótico: Begoña Gutiérrez, Jesús García Jiménez y Gunther Kress. Bajo la perspectiva de que los medios de comunicación “cuentan” y “relatan historias”: Carlos Scolari y José Luis Orihuela. En el horizonte de las narrativas transmedia y crossmedia: Henry Jenkins y David Marshall. Desde teorizaciones un poco más independientes cercanas a los videojuegos y la ludología: Jane McGonigal, Dave Szulboski y Óliver Pérez Latorre.

donde el lector encontrará la matriz de elaboración metodológica que me permitirá vincular los recorridos de teóricos realizados con la materialidad que se ha elegido para esta tesis. Cuando hago mención a la imagen como dispositivo, no es más que una alusión al mecanismo semiótico que le es propio, capaz de narrar a través de estrategias y elementos que componen la realidad.

Parafraseando a Michel de Certeau y evocando la cita con la cual abro este apartado, el autor ubica la narración por delante de las prácticas, y al sintetizar sus profundas reflexiones y lo heterogéneo de su pensamiento, los relatos son recorridos de espacios, o como él mismo lo denomina, “*todo relato es un relato de viaje, una práctica del espacio*” (De Certeau, 2000, p. 128). Sin embargo, al jesuita le interesa la “narrativización de las prácticas”, con lo que manifiesta la indisociable relación de los relatos y las prácticas y nos invita a desplazarnos de las estructuras a las acciones narrativas, revisando los recorridos, los deslindes, las focalizaciones y las formas más elementales de las prácticas. Ahora bien, es importante tener claro el vínculo entre las narrativas y las prácticas, donde los relatos disparan las acciones humanas y se hace evidente esa inevitable conexión entre la imagen y lo político, atravesada por las prácticas sociales.

7. Lo diegético de la imagen

Se ha mencionado que la imagen narra y que toda imagen/narración corresponde a un contexto de producción con implicaciones políticas y estéticas que se cruza con factores tecnológicos y culturales⁸². Empero, el término “narrativa” ha sido trabajado desde lugares y contextos muy plurales; por lo tanto, precisaré que para este caso me acerco a la

⁸² En este punto es inevitable mencionar que dos obras clásicas de la filosofía como *La República* de Platón y *La Poética* de Aristóteles conciben el concepto de *diégesis* y el de *mímesis*. Lo que llama particularmente mi atención es que ambos conceptos, tanto el *relato* como la *imitación*, se conectan con la noción de imagen.

construcción de una noción integradora desde las aportaciones teóricas y metodológicas de la narrativa visual y audiovisual, territorios más cercanos a las inquietudes por las imágenes en pantalla. También se ha hecho un acercamiento a literatura sobre “nuevos medios” y narrativas digitales, en la Web o Internet, con el ánimo de contemplar un panorama más reciente sobre estos fenómenos. La “narrativa” da sentido a la experiencia de los seres humanos y comunica, permitiendo la reconstrucción y reconfiguración de identidades.

Dos términos que emergen en este punto y que se imbrican tanto con la imagen como con las narrativas son **diégesis** y mimesis, este último abordado y con un desarrollo más generoso en el primer acápite de este trabajo. Ahora bien, entiendo lo **diegético** como una derivación de la **diégesis**⁸³, que no es más que el relato, una secuencia lógica en un espacio-tiempo. En todo caso, los hechos contados, las dimensiones espacial y temporal constituyen esa **diégesis** como una construcción simbólica, que implica tanto el contar como el mostrar; donde eso del relato *“puede ser entendido como el referir dos o más hechos (o una situación y un hecho) que se hallan lógicamente conectados, suceden a lo largo del tiempo y están unidos por un tema consistente en el interior de una totalidad”* (Stam, Burgoyne y Flitterman-Lewis, 1999, p. 91). El modo diegético o narrativo supone para Gonzalo Abril una serie de operaciones de tipo temporal, espacial, perceptivo y enunciativo. La narración es la forma de contar que contiene un planteamiento, un nudo y un desenlace.

Por su parte, Jesús Bermejo Berros define **“narrativa”** como *“un fenómeno humano que consiste en producir y consumir relatos en un contexto social e histórico”*, que además *“tiene su origen en la acción humana y se desencadena ante la necesidad de restablecer un*

⁸³ Diégesis: es la historia, el espacio temporal donde se desarrolla la historia. Retomando a Michel de Certeau, *“allí donde el mapa corta, el relato atraviesa. ‘Diégesis’, dice el griego para designar la narración: instaura un camino (‘guía’) y pasa al través (‘transgrede’)”* (De Certeau, p. 141).

desequilibrio percibido” (Bermejo, 2005, p. 104). Para este autor, “*en el encuentro del relato y la imagen visual y auditiva está el origen de la narrativa audiovisual*” (Bermejo, 2005, p. 15). En su propuesta plantea tres dimensiones: la **preconfiguración** (la producción por parte del autor), que evidencia la intención de la acción humana y la apertura a las prácticas sociales, como acuñara Michel de Certeau; la **configuración** (el relato en sí mismo), donde se encuentra la producción de relatos e historias, y la **reconfiguración** de las narrativas (el consumo por parte del espectador), que tienen propiedades y un orden cronológico. Estos tres lugares o sitios también serán tenidos en cuenta en el análisis por otros autores⁸⁴. Como lo he venido precisando, Bermejo igualmente reconoce cómo “*la narrativa audiovisual se ha ido constituyendo como disciplina científica en la intersección multidisciplinar de diversas voces interesadas en el relato y la narración (la semiótica, la lingüística textual, los estudios filmicos, la narratología)*” (Bermejo, 2005, p. 15).

Al identificar y distinguir las nociones anteriores, podemos vincular el concepto de narrativa⁸⁵ a cuatro ejes fundamentales, a los cuales dedicaré un apartado especial al final de este nodo. El primero de ellos tiene que ver con entender que la narración se ubica en un(os) **espacio(s)** donde se desarrolla la historia. En segundo lugar, la narración tiene **tiempo(s)** a través de los cuales se cuenta el relato. Seguidamente, las narrativas tienen **sujeto(s)** donde aparecen la figura del narrador, quien cuenta la historia, y los narratarios, quienes van a desarrollar las acciones en la historia. Por último y no menos importante está

⁸⁴ Por ejemplo, Gillian Rose propone tres sitios para hacer un análisis visual: 1) la producción, 2) la audiencia y 3) el objeto en sí mismo.

⁸⁵ Según Walter Fisher, “*la narrativa es una comunicación con sentido*”, donde se concibe la experiencia sumada a la comunicación dando como resultado la historia. La narración desde lo comunicativo es un proceso, una estructura que circula y es apropiada e interpretada de acuerdo a marcos socioculturales.

el **relato(s)**⁸⁶, la historia en sí misma, donde se evidencian las secuencias, el ritmo, la frecuencia de los actores y los personajes, los desplazamientos del lugar al espacio.

Mientras tanto, el español Jesús García Jiménez reconoce los aportes de la semiología en tanto que brinda una metodología analítica para abordar las estructuras narrativas basadas en el uso de imágenes, desde su dimensión comunicativa y expresiva, lo que permite tener un marco consistente y robusto. El enfoque del autor asume la noción de narrativa desde la *“ordenación metódica y sistemática de los conocimientos, que permiten descubrir, describir y explicar el sistema de la narratividad de la imagen visual y acústica”* (García Jiménez, 1996, p. 14). Aquí se establece un punto de bifurcación importante entre la “narración” y la “descripción”, asumiendo que la primera tiene que ver con acciones y tiempos, mientras la segunda es independiente a la acción. Con todo, el teórico español afirma:

“Ambos tipos de representación se imbrican, se solapan y modulan recíprocamente, de modo que constituye un fenómeno narrativo de extrema rareza el hecho de que aparezcan en estado puro. Esto explica que para los antiguos narración y descripción estuvieran incluidas en el término genérico de diégesis” (García Jiménez, 1995, p. 137).

Así, la cercanía a estas dos acepciones de lo narrativo y lo descriptivo no dejan de plantear una articulación con las nociones de **espacio(s)**, **tiempo(s)** y **sujetos(s)-objeto(s)** en las nuevas poéticas de la imagen, donde también es importante destacar las lógicas de ordenamiento⁸⁷ que encierra la imagen en su componente narrativo: ese orden que establece para contar el **relato**. Ya a nivel de estructura, Jesús García Jiménez propone la siguiente:

⁸⁶ Los relatos básicamente tienen implícitas las inquietudes por el qué, el cómo, el con qué y el quién.

⁸⁷ Roland Barthes hablará de que no hay una narración que pueda escapar de la idea del “destino”.

narrador – mensaje – historia (discurso) – narratario, que aplica tanto a las narraciones icónicas como a las narraciones audiovisuales. El autor recuerda que:

“Platón plantea las teorías diegéticas de la narración distinguiendo dos formas esenciales de contar una historia: la simple o pura narrativa, en la que el narrador es el que cuenta, sin intervenir otros sujetos o puntos de vista que introduzcan otra opinión en el relato, y la narrativa imitativa, de la que el drama sería el principal ejemplo. La historia estará llevada a cabo por diferentes personajes” (Gutiérrez, 2006, p. 26).

Lo anterior es relevante, pues nos permite discriminar entre la narración homodiegética (relato en primera persona, el yo narrado y el yo narrante) y la narración heterodiegética (relato en tercera persona). Lo anterior permite dar cuenta de que los paradigmas de la comunicación han calado con fuerza en los modelos de análisis de las narrativas. En ese sentido, nos enfrentamos a un reto, ya que en la narrativa web y aquella que involucra productos multimediales o sus derivados juegan un papel determinante los relatos y las historias aunados a la “base de datos”. Como veremos en el siguiente apartado, la imagen se presenta como narración y se incrusta en los sitios web articulándose con otro tipo de modos y lenguajes. Ello permite que la conjunción de imágenes y narrativas se produzcan, circulen y se consuman desde diferentes lugares de enunciación. La imagen es narrativa porque cuenta, y en sí misma establece elementos importantes en la construcción de relatos.

Por último, cabe anotar que en la perspectiva del análisis crítico del discurso multimodal, Gunter Kress es un punto de referencia indiscutible para la revisión de discursos visuales y multimediales. Para el autor, el análisis multimodal es un enfoque en el que *“se intenta comprender todos los modos de representación que entran en juego en el texto, con la misma exactitud de detalles y con la misma precisión metodológica que es capaz de*

alcanzar el análisis del discurso con el texto lingüístico” (Van Dijk, 2000). El británico centra su atención sobre las formas de significación como actividades sociales enmarcadas en el *“campo de la política, de las estructuras de poder y, por lo tanto, sometida a las disputas que surgen debido a los intereses de los que producen los textos”* (Van Dijk, 2000). Sus influencias y corrientes, de las cuales se nutre principalmente para la propuesta de multimodalidad, van desde la psicología de la percepción hasta el estudio de las bellas artes, pasando por las teorizaciones de la fotografía hasta el interés por el diseño y el estudio del cine y la publicidad, donde para Kress *“el lenguaje es uno de los numerosos modos de comunicación que entran en juego”* (Van Dijk, 2000), y diseñar es una forma de combinar los modos semióticos y jugar con sus potencialidades; es decir, los modos se combinan según los intereses de comunicación. La noción de “modo”, según el autor, se entiende como el recurso narrativo utilizado para significar, donde estos pueden ser orales, escritos, cinéticos, pictóricos, musicales, sin excluir su interés por las nuevas maneras de significar.

En este sentido, el diseño se convierte en una combinatoria de discursos y modos que, como mencioné anteriormente, son utilizados conscientemente con fines comunicativos, puesto que cada uno de ellos tiene la potencialidad para representar y comunicar significaciones. Finalmente, el análisis multimodal se convierte en una herramienta de análisis valiosa que permite dilucidar los rasgos de un texto y mostrar que toda lectura se apoya en claves de todos los modos semióticos, además de *“demostrar cómo esos modos pueden haberse utilizado, de maneras específicas, para producir el texto”* (Van Dijk, 2000). Bajo esta mirada, los sitios web son productos que se entienden como soporte

material del diseño, y Kress precisa que cada modo tiene sus potencialidades específicas de representación y comunicación, producidas culturalmente pero inherentes a cada uno.

8. Las plataformas de las narrativas

Como precisé en la introducción de este acápite, las plataformas y medios no se limitan solo a un soporte de construcción o producción, también pueden ser revisados desde otros lugares. Para ahondar en dicha reflexión, encuentro a Lev Manovich como uno de los teóricos más interesantes de los “nuevos medios”, con un recorrido donde ha estado vinculado no solo a la teoría y la reflexión, sino también a procesos de construcción, investigación y creación, quien nos recuerda que la influencia del cine⁸⁸ ha permeado las maneras de producción, donde *“estructurar el tiempo, narrar una historia y enlazar una experiencia con la siguiente se han vuelto la forma básica de acceder a los ordenadores”* (Manovich, 2006, p. 18). Para el autor, el cine recrea una serie de actividades y características que viene a retomar la telemática, y cita uno de los ejemplos más paradigmáticos de la cinematografía, *“El hombre de la cámara (1929) de Vertov, para precisar que este último fue “capaz de lograr algo que los diseñadores y artistas aún tienen que aprender: cómo integrar la base de datos y la narración en una nueva forma”* (Manovich, 2006, p. 31). Esto quiere decir que el primer medio que imbrica de una manera particular la “base de datos”⁸⁹ y la narración es el cine. Posteriormente, como el mismo

⁸⁸ El autor examina los “nuevos medios desde la teoría e historia del cine, señalando el cine como la forma cultural más importante del siglo pasado, más sin embargo identifica cuatro conceptos claves que se han convertido en principios de los “nuevos medios”: modularidad, automatización, variabilidad y transcodificación. Véase: Manovich, L. (2005). *El lenguaje de los nuevos medios de comunicación. La imagen en la era digital*. Barcelona: Paidós.

⁸⁹ Dado que los ordenadores funcionan como dispositivos de almacenamiento de datos, que incluye imágenes fijas, imágenes en movimiento, bancos de sonidos, entre otros tipos de archivos, se han convertido en la

autor menciona, con la llegada de los ordenadores hay ciertos préstamos e hibridaciones frente a dispositivos anteriores, que reconfigurarán las prácticas creativas y la producción de imágenes, estableciendo un contrato narrativo entre el espectador o interactivo⁹⁰ y la pantalla.

No obstante, no solo la producción se ha reconfigurado, los consumos también son muy peculiares, como en el caso de los memes⁹¹ en nuestra cultura visual contemporánea, que se establecen como un lugar de re-apropiación de sentido(s) en las redes sociales virtuales. Particularmente, los memes tienen varias características a explorar: en primer lugar llama la atención su poderosa simbiosis compuesta por imagen-texto. Luego, en el meme una parte fundamental es la cuestión del montaje, permitiendo su apropiación, re-apropiación y circulación, pero a su vez reduciendo la “brecha” de producción entre los “profesionales de la imágenes” y los “aficionados”⁹². Finalmente, otra de las consideraciones determinantes

herramienta de producción más utilizada para la elaboración y manipulación de estas. El ordenador aunado a la Web funciona como una “base de datos” que permite la configuración de las narrativas. En el caso del cine, la “base de datos” funciona como los recursos técnicos: *“fundidos y sobreimpresiones, congelaciones de imagen, aceleración, pantallas partidas, diversos tipos de ritmo y de intercalaciones, distintas técnicas de montaje”* (Manovich, 2006, p. 309).

⁹⁰ Otra de las discusiones inacabadas desarrolladas en la teoría de los medios y la teoría de la mirada es cómo nombrar a quien ve, a ese interlocutor que mira las imágenes: receptor, espectador, observador, interactivo.

⁹¹ El científico Richard Dawkins publicó en 1976 el texto “El gen egoísta”, donde por primera vez apareció el concepto y el término meme, propuesta que surge como un esfuerzo por entender de manera sociobiológica el comportamiento humano con fuertes influencias darwinistas. El autor proponía inicialmente un concepto híbrido entre genes, memoria y mimesis, lo que dio como producto el neologismo “meme”, desde donde intentaba explicar la transmisión de la información cultural. Aunque los acercamientos teóricos parten desde este campo de la biología evolutiva, en los últimos años el concepto ha dado un viraje hacia otras disciplinas y prácticas, reconfigurándolo y enriqueciéndolo. Con la masificación y el uso de las redes sociales virtuales en los últimos años, los denominados “fenómenos de Internet” han tomado más fuerza. Hipervínculos, videos, imágenes o frases son compartidos por un sinnúmero de internautas y han circulado, “evolucionado” y popularizado a nivel mundial. Desde aquí se podría tratar de definir los memes como: unidades de transmisión cultural, lugares de re-apropiación de sentido(s), lugares comunes de significación, herramientas de marketing viral, tendencia comunicativa, forma aceptada y estandarizada de comunicación en línea, vehículos para humorizar experiencias, expresión de cultura en Internet, resultado de la cultura en la red, elemento que trasciende la lengua particular y plantea un significado más o menos universal.

⁹² Un ejemplo muy pertinente de cómo se hacen evidentes los alcances de estos procesos en un caso particular y vinculado a la infancia es el Primer Concurso Nacional de Memes, convocado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), una entidad del gobierno colombiano adscrita al Departamento para la Prosperidad Social. Aquí claramente se pueden ver las posibilidades que permiten la digitalización y las plataformas informáticas, el Internet y los sitios web que generan memes. Sobre la iniciativa referenciada

en los memes es el uso de estereotipos y “lugares comunes” a los que recurren, evidenciando las prácticas de representación y cómo estas se producen.

En el caso de la relación imagen-texto en los memes, estos se convierten en un entramado de formas simbólicas co-dependientes (entre palabra e imagen) constituidos básicamente por la leyenda superior (*caption top*), leyenda inferior (*caption bottom*) y la imagen de los personajes que surgen de contextos muy heterogéneos como videos, *cartoons*, fotogramas de cine, imágenes de archivo, etc. Esta estructura, que denominaré “clásica”, juega a modificar los textos superiores e inferiores, que contienen una premisa de apertura y una de cierre, manteniendo la misma imagen, que es la que permite la categorización y temática del meme. La imagen los clasifica, nos da una línea de significado y de sentido; por su parte, el texto explora parte de las oportunidades de interpretación por parte del sujeto.

De igual forma, la digitalización de contenidos y procesos que implican imágenes, videos y material visual, sumado a la masificación en algunos sectores de ordenadores y de acceso a Internet ha aumentado la posibilidad de montaje, edición y distorsión de imágenes, donde es clara la aparición de lo que denominaré “micronarrativas” o “pequeños relatos” en los memes. Cada elemento es importante para contar historias de la vida cotidiana. Con tono sarcástico y cierto humor negro, los memes funcionan a modo de *template* o plantilla, abarcando un amplio repertorio de expresiones y emoticones universales utilizados en una gran variedad de circunstancias, que conforman una gran “base de datos”. Ahora bien, particularmente los memes en la emergencia de nuevas posibilidades estéticas se apropian

puede revisarse: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Especiales/Memes> (consultado: 26 de agosto de 2013).

de un estilo *kitsch* reiterativo⁹³. Como menciona Adolfo Sánchez Vásquez, vivimos hoy en el tránsito de estéticas de la recepción a estéticas de la participación. Este desplazamiento surge de esa idea de la contemplación de la obra de arte en la Modernidad a una estética que comparte una herencia de elaboraciones teóricas realizadas por Umberto Eco, donde la obra es abierta, el receptor no está aletargado por una pasividad dócil; por el contrario, participa del proceso creador. Este concepto será particularmente interesante para pensar hoy las posibilidades que ofrecen las interfaces de los ordenadores y manifestaciones como la realidad virtual donde la construcción colectiva e “inacabada”. Es el caso de los memes, que nos dan un referente importante para pensar la producción de narrativas en la Web y sus dinámicas (Hernández, 2006, p. 25). Esta construcción colectiva y/o participativa nos permite asistir a un desplazamiento del consumidor de contenidos en la Web, a la reiterada noción de prosumidor⁹⁴, es decir, aquel que produce y consume a la vez, rol de gran relevancia en la dinámica de Internet y la Web 2.0.

Retornando a la discusión, existe una estética de la “base de datos” donde la Web y las narrativas están centradas en la información y las interfaces. Lev Manovich, por ejemplo, aboga por una revisión a lo infoestético, pues *“se requiere un análisis teórico de la estética del acceso a la información, así como de la creación de objetos que ‘estetizan’ el procesamiento de información”* (Manovich, 2006, p. 282). Bajo esta perspectiva, no estamos en la época de grandes narradores ni narraciones, hoy impera la información.

Si bien las grandes narraciones fueron contadas a través de las novelas y el cine en el siglo XX, hoy el correlato del ordenador es la “base de datos”:

⁹³ Aunque no es mi interés revisar el consumo de imágenes que realizan los niños en Internet, los memes han tenido una fuerte presencia en las redes sociales virtuales a las cuales accede la infancia colombiana.

⁹⁴ La noción “*prosumer*” es aportada originalmente por Alvin Toffler, escritor reconocido por sus discusiones sobre temas tecnológicos y retomada por múltiples autores en textos recientes.

“Muchos de los objetos de los nuevos medios no cuentan historias; no tienen un principio ni un final; de hecho, no tienen desarrollo alguno, ni temática ni formalmente ni de ninguna manera, que pudiera organizar sus elementos en secuencia. Se trata en cambio de elementos individuales, cada uno de los cuales posee la misma relevancia que cualquiera de los demás” (Manovich, 2006, p. 283).

De esta manera, la narración se convierte en una forma de acceder a los datos que pueden ser imágenes, videos, registros sonoros, textos, entre otros. Aunque podemos ver los sitios web como colecciones de elementos independientes, su naturaleza inacabada, simbiótica y abierta contribuye a una *“lógica antinarrativa de la web”* donde *“la base de datos y la narración son enemigos naturales”* (Manovich, 2006, p. 291). Bajo esta perspectiva, no hay historia, hay una colección heterogénea de elementos, empero Manovich menciona la antítesis a esta propuesta: la existencia de la narración interactiva o hipernarración que se define como *“la suma de múltiples trayectorias a lo largo de una base de datos”* (Manovich, 2006, p. 293). Contradictoriamente, a pesar de que la “base de datos” puede admitir la narración, esta ocupa un lugar relevante dentro de los sitios web, dando como resultado una redistribución del lugar del relato y de las estrategias que se emplean para contarlos. Para Lev Manovich, la “base de datos” tiene una existencia material, mientras la narración se ve desmaterializada, con una existencia virtual, donde estos dos elementos dan lugar a una serie de hibridaciones y actos poéticos.

Ahora bien, como objetos y productos de los “nuevos medios” se presentan los sitios web, en donde, al *“igual que sucede con todas las representaciones culturales, las de los nuevos*

*medios*⁹⁵ son inevitablemente parciales. Representan y construyen algunas características de la realidad física a expensas de otras; se trata de una visión del mundo entre otras” (Manovich, 2006, p. 60). Este elemento será importante para dilucidar lo que sucede en los sitios y páginas web, pues cada una de las imágenes y narrativas se imbrican con los tejidos culturales.

Siguiendo la reflexión, es interesante dilucidar la existencia de dos capas en los “nuevos medios”: una *cultural* y otra *informática*. La primera incide en las re-presentaciones y su carga simbólica, la segunda en el lenguaje informático⁹⁶. Sin embargo, a pesar de su relación simbiótica, estas dos capas se afectan entre sí, particularmente en las narrativas de los sitios web. La capa informática se transforma con el tiempo, pues depende de los adelantos en la bina *hardware* y *software*, lo que implica cambios en las operaciones fundamentales e “*influyen en la capa cultural de los nuevos medios, en su organización, en sus géneros emergentes y en sus contenidos*” (Manovich, 2006, p. 93).

Bajo la mirada de Lev Manovich, los sitios web son interfaces culturales⁹⁷, formas que se recomponen de otras existentes comenzando por el cine, la palabra impresa y la interfaz de usuario. Según esta perspectiva, el cine retoma las convenciones narrativas básicas, las secuencias de imágenes, los movimientos de cámara, las representaciones del espacio, el montaje. Por su parte, de la palabra impresa hereda los principios de la organización textual, una tradición que tiene unas formas muy particulares de presentar la información,

⁹⁵ El término “nuevos medios” ha suscitado un considerable número de discusiones, ambigüedades y disputas. Un texto que recopila parte de estas reflexiones es: Carlón, M. y Scolari, C. (2009). *El fin de los medios masivos. El comienzo de un debate*. Buenos Aires: La Crujía.

⁹⁶ “En términos semióticos, la interfaz del ordenador actúa como un código que transporta mensajes culturales en una diversidad de soportes” (Manovich, 2006, p. 113), por tanto no podríamos dicotomizar la forma del contenido, ya que actualmente la cultura incide en las formas de las interfaces de los ordenadores.

⁹⁷ Esta noción es traída de Stephen Johnson en su obra “*Interface Culture*” y es definida por Lev Manovich como una “*interfaz entre el hombre y el ordenador y la cultura*” (Manovich, 2006, p. 120).

distribuir espacios, objetos y que han retomado con ciertas distribuciones las interfaces del ordenador, así como las re-configuraciones de las prácticas de la escritura y la lectura en la mensajería de correo electrónico y la mensajería instantánea como chats y aplicaciones móviles.

En la capa cultural están inmersas las relaciones que ya Michele White nos hacía evidentes, relaciones de raza, género y clase, principalmente, que se materializan en representaciones en los espacios de Internet. No se puede olvidar que, al *“igual que no hay un ‘ojo inocente’, tampoco hay un ‘ordenador puro’”*, pues los productores y creadores de imágenes perciben el mundo *“a través de los filtros de los códigos culturales, los lenguajes, los sistemas de representación que ya existen”* (Manovich, 2006, p. 169). Las imbricaciones que aquí se presentan son interesantes, ya que las identidades re-presentadas en los sitios web son mediadas por las tramas de la cultura. En este sentido, las imágenes y narrativas se convierten en un dispositivo sociocultural que dan cuenta de políticas de la representación que van y vienen en las relaciones de poder. No obstante, sorprende su declaración sobre las imágenes:

“¡Lo que esto significa es que la imagen, en un sentido tradicional, deja de existir! Y es solo por costumbre que seguimos llamando ‘imagen’ a lo que vemos en una pantalla en tiempo real. Solo porque la exploración es lo bastante rápida y porque, a veces, el referente permanece estático, podemos ver lo que parece una imagen estática. Pero tal imagen ya no es la norma, sino la excepción de un nuevo tipo de representación de carácter más general, para la que aún no tenemos un término” (Manovich, 2006, p. 152).

Podríamos pensar que la imagen como forma de conocimiento y de lenguaje es, además, una expresión narrativa en sí misma. Como mencioné en el nodo anterior de reflexión sobre

la imagen, hoy asistimos a su nuevo estatuto ontológico, donde se pone en crisis la cercanía de la imagen con términos como representación y mimesis, para dar espacio a otro tipo de acercamientos, abordajes y exploraciones no solo desde el ámbito teórico, sino también desde la creación y la imagen misma.

En la tradición de las imágenes y los medios, estas cambian en la pantalla, donde particularmente en el cine, en la televisión e incluso el mismo ordenador, se mueven rápidamente mientras el cuerpo permanece inmóvil. Si recordamos, claramente es el cine el encargado de romper con la tradición de la inmovilidad en la imagen, una práctica propia heredada del dibujo y el arte pictórico. No obstante, como algunos pensadores lo han precisado haciendo referencia al concepto de movilidad de los cuerpos frente a la pantalla, paradójicamente se puede evocar la figura de presos/espectadores en la alegoría platónica. Ahora bien, hoy en la sociedad de las pantallas, como es la nuestra, abundan en diferentes tamaños y proporciones. Lev Manovich distingue entre la pantalla clásica, la dinámica y en tiempo real⁹⁸. Para nuestro caso particular, la pantalla del ordenador permite la integración de una interfaz con imágenes fijas, imágenes en movimiento, textos, sonidos, etc.

Como dispositivo, la imagen tiene una herencia de representación y de simulación, empero en el manejo de las imágenes y el montaje, la edición, la selección que son prácticas que permiten el ensamble narrativo en las interfaces y *software* utilizados para generar los sitios web, siendo este último un abrevadero de diferentes fuentes, pues allí convergen textos, imágenes fijas, imágenes móviles, juegos, links, etc. Las posibilidades que brindan los algoritmos informáticos permiten copiar, pegar, multiplicar, filtrar, lo que impone una nueva manera de sensibilidad y de creación y tiene que ver con el recicle y el reencauche, la

⁹⁸ Sintetizando las diferencias, la “pantalla clásica” muestra una imagen estática y permanente, la “pantalla dinámica” muestra una imagen del pasado en movimiento, la “pantalla en tiempo real” muestra el presente.

red se convierte en una gran base de datos de imágenes, videos, sonidos y textos, con los cuales se puede rehacer y seguir recreando. Las posibilidades del *software* cuestionan la producción tradicional y la autoría en las narrativas de la Web, un tema aún en debates en construcción.

9. Espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos

Si bien son amplias las perspectivas de reflexión que se pueden otorgar a los espacios, tiempos, personajes y relatos como categorías, intentaré enunciar lo más pertinente en aras del análisis de las imágenes y narrativas que han sido seleccionadas. Por tanto, el enfoque y propósito con el cual se consideran estas grandes nociones se ubica desde las narrativas web, donde tendremos la materialidad para trabajar como corpus. Sin embargo y según intento sostener, no existe narración que no integre estos cuatro componentes de manera articulada (los espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos), quienes a su vez manejan una serie de variables que estableceré a continuación y que serán de utilidad en el próximo acápite.

Espacios

El espacio puede ser asumido como un lugar de intercambio, donde se presentan y habitan los sujetos y actores partícipes de la narración. Así mismo, es aquí donde se ubican los objetos. Un lugar es el orden según el cual los elementos se distribuyen en relaciones de coexistencia entre sujetos y objetos.

Brevemente y retomando la discusión presentada en el nodo anterior por Jacques Rancière, se distinguía claramente la distribución de espacios donde se da la puja por lo político. Esta re-partición de lo sensible, como lo menciona el filósofo, si bien puede aplicarse a espacios

físicos, el interés principal del autor va encaminado a los espacios simbólicos. Mientras tanto, para Michel de Certeau, un espacio es un cruzamiento de movi­lidades o, como lo menciona el propio autor, “*es un lugar practicado*” (De Certeau, 2000, p. 129). Otro de los abordajes realizados para la noción de “espacio” es la del antropólogo Marc Augé, quien hace una apuesta de desplazamiento del lugar al “*no lugar*”, que no son más que espacios de tránsito. Un corolario más: no podemos olvidar que Paul Virilio menciona el “espacio” como la gran categoría del siglo XIX y el “tiempo” la del siglo XX.

Ahora bien los espacios que me interesan aquí tienen que ver con aquellos que vemos en la pantalla del ordenador, donde la manera de asumir la espacialidad en la Web se acerca a inquietudes por lo real y lo virtual⁹⁹. Bajo esta perspectiva, omitiré los debates cercanos a estas nociones que resultan aún problemáticas y que se han convertido en discusiones inacabadas. Empero no puedo desconocer que en esta línea de pensamiento emergen tiempos (dimensión temporal) y espacios (dimensión espacial) muy particulares en las imágenes y narrativas que se tejen con la noción de “ciberespacio”, que en una de sus acepciones más comunes es un conglomerado de objetos de diversa índole que se agrupan con una intención comunicativa y simbólica en las redes digitales y más amplia que Internet.

El desafío se convierte en entender las espacialidades para las plataformas web, donde coexisten unas nuevas lógicas de producción, circulación y consumo que conciben los sitios web, ligado a las estéticas de la participación y las mediaciones tecnológicas. Los sitios web son espacios de navegación y de datos, donde según el investigador Peter Gloor se anidan “*siete conceptos de diseño para la navegación en un espacio de datos: el enlace, la*

⁹⁹ Discusiones en esta línea las sostiene por ejemplo el filósofo Pierre Lévy. Puede consultarse: Lévy, P. (2007). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. México: Anthropos.

búsqueda, la secuencialización, la jerarquía, la similitud, la cartografía, las guías y los agentes” (Manovich, 2006, p. 343). El espacio del sitio web es navegable, y ese “navegar” en la red implica una mirada intencionada, subjetivada, en el cual en este recorrido pueden establecerse operaciones como: *“la búsqueda, la segmentación, el hipervínculo, la visualización y la extracción inteligente”* (Manovich, 2006, p. 346).

Mientras tanto, en las teorías desarrolladas en las narrativas audiovisuales por Begoña Gutiérrez, la categoría “espacio” es abordada desde lo geométrico y puede ser bifurcada en lo cerrado y abierto, espacios interiores o exteriores. Ligado a esto podría añadir que hay espacios privados y públicos en relación con los sujetos de la acción en las narrativas. Vinculando lo anterior a la noción de infancia, espacios como la casa y la alcoba serán adjudicados a la vida privada, mientras la escuela y el parque bajo la vigilancia y compañía adulta serán asignados a la vida pública.

Por su parte, el español Jesús García Jiménez establece que los espacios pueden disgregarse a partir de las siguientes características:

- **Campo:** es el espacio representado, siendo el resultado de carácter icónico que debe ofrecer un campo visual con unos límites establecidos. Aquí operan los principios básicos de encuadre y composición de la imagen: lo que se ve está dentro del campo, lo que no, está fuera de él.
- **Decorado:** es la dimensión estética del espacio, donde el principio básico es la apariencia.
- **Escenario:** es el área donde se da la puesta en escena y es aquel que invita a la acción.

- **Entorno:** se da en las pantallas, allí en lo virtual, donde opera el hipertexto, donde está la intertextualidad.

No obstante, el “espacio” puede diferenciarse de acuerdo a su **naturaleza**: en interiores o exteriores; **magnitud**: en grandes espacios o pequeños espacios; **calificación**: en abiertos o cerrados y vacíos o llenos; **identificación**: en históricos, topográficos, locales, internaciones; **finalidad**: pueden ser, por ejemplo, religiosos, comerciales, industriales¹⁰⁰. Pero dada la naturaleza de las narrativas y las imágenes y la proximidad que tienen con otros elementos, se podría pensar en la relación existente con otros espacios, con los personajes, con la acción y con el tiempo, demarcando otro tipo de clasificaciones espaciales que pueden ser tenidas en cuenta. Los “espacios” también se podrían categorizar según su tipología en: ordenadores, simbólicos, reguladores, sintéticos, referenciales, culturales, imaginarios, etcétera (García Jiménez, 1996, p. 350).

Vinculando este vertiginoso recorrido con otros autores, el filósofo Gilles Deleuze evoca las tres tesis de Bergson sobre el movimiento y nos recuerda que:

“El espacio recorrido es pasado, el movimiento es presente, es el acto de recorrer. El espacio recorrido es divisible, e incluso infinitamente divisible, mientras que el movimiento es indivisible, o bien no se divide sin cambiar, con cada división, de naturaleza. Lo cual supone ya una idea más compleja: los espacios recorridos pertenecen todos a un único y mismo espacio homogéneo, mientras que los movimientos son heterogéneos, irreductibles entre sí” (Deleuze, 1984, p. 13).

¹⁰⁰ Esta es parte de la clasificación por características de los espacios que plantea Jesús García Jiménez, ver: Jiménez, J. (1996). *Narrativa audiovisual*. Madrid: Cátedra, pp. 348-351.

Para Deleuze, la aparición de variables como *la reproducción, el movimiento, la duración el intervalo, los instantes* se relacionan de manera simbiótica con los espacios y los tiempos de las narrativas del cine. En función de su reflexión, estos espacios en la pantalla grande¹⁰¹ pueden ser definidos por la siguiente disposición:

- **Encuadre:** se entiende como “*la determinación de un sistema cerrado, relativamente cerrado, que comprende todo lo que está presente en la imagen, decorados, personajes, accesorios*” (Deleuze, 1984, p. 27). Esta concepción está ligada a la noción de cuadro, una dimensión del espacio donde se elige, se selecciona en términos de producción el ángulo de encuadre. Con toda razón, estar dentro/fuera de campo define qué es visible y qué no es visible, elemento importante dentro de las políticas de la re-presentación. Sin embargo, se podría hablar de un espacio imaginario, aquel que no sale en el encuadre de la imagen, aquello que no es seleccionado, en últimas seleccionar es eliminar.
- **Plano:** para el caso de las narrativas audiovisuales el plano puede ser abierto o cerrado, puede ser fijo o con movimiento (*travelling*), pero estos son porciones del espacio narrativo que permiten descomponer el movimiento. A partir del montaje o la composición se realiza la disposición de las imágenes, se establece su orden y se configura su secuencia.

Tiempos

Otro de los conceptos más inquietantes es el “tiempo”, ya que aunado a la noción de “espacio” se presentan como un régimen de orden en el ser humano. Si bien hay una cierta

¹⁰¹ Empero, a pesar de que el objeto de estudio de Deleuze es el cine, las variables que plantea el autor pueden ser útiles para medios como la televisión y el video, o pantallas dinámicas que contengan imágenes en movimiento.

supervivencia de las imágenes en el tiempo y se relatan historias con las imágenes, el manejo del tiempo será un elemento clave para las narraciones en la Web.

Para los analistas de las narrativas audiovisuales el tiempo está vinculado al montaje y la edición que son claves en las tecnologías de la imagen y de la re-presentación. En el caso de las imágenes del cine, animaciones o videos, el “cuadro a cuadro” convierte en una realidad la simulación de movimiento, que gracias a las especialidades que emergen con los nuevos aparatos y artefactos, la vieja ilusión de movimiento que permitieron el cinematógrafo y los dibujos animados es asimilada por los espacios/tiempos virtuales en pantallas donde la imagen-activa se incrusta como parte de la “base de datos” en los sitios web.

Frente al tiempo en los sitios web, Lev Manovich expresa que *“se caracterizan por una peculiar dinámica temporal: una alternancia constante y repetitiva entre la ilusión y su suspensión”* (Manovich, 2006, p. 270). Sin embargo, se espera que el usuario o interactor tome una serie de decisiones y selecciones particulares dentro de lo que ofrece el sitio web. Bajo esta lógica, es claro que *“una imagen se destruirá al siguiente clic”* (Manovich, 2006, p. 271). Si bien hay una serie de rutas posibles e insinuadas por el diseño de la interfaz para la navegación¹⁰², el usuario es quien decide cómo realizará la exploración del sitio web. Habría que decir también que particularmente la pantalla del ordenador ofrece una narración, pues *“de repente la imagen se congela, aparecen menús e íconos, y el espectador se ve obligado a actuar, a tomar decisiones, a hacer clic, a pulsar botones”* (Manovich, 2006, p. 273). Pero, ¿existen de manera paralela dos tiempos, el tiempo del usuario y el tiempo de la narración del sitio web?, ¿son tiempos sincrónicos o asincrónicos?

¹⁰² Estos recorridos insinuados se dan por la disposición de elementos y las decisiones propias del diseño y la maquetación-diagramación del sitio web.

Estas preguntas emergen de la reflexión de asimilar la noción de “tiempo” para este caso particular.

El autor García Jiménez establece características para pensar el “tiempo” en las narrativas audiovisuales, dentro de las cuales se encuentran: *velocidad, acontecimientos, movimientos, desplazamientos, reproducción, duración, intervalo, ritmos y escenas*. Adicionalmente, contempla variables del “tiempo” de la siguiente forma. Sobre la **dirección**: hace referencia a la sucesividad lineal de la narración; **flujo**: puede ser continuo o discontinuo estableciendo los ritmos narrativos; **magnitud**: es la duración cronológica en el relato; **velocidad**: se refiere a la rapidez de las imágenes y de la historia, y **precisión**: la puntualidad y la exactitud ligada a los sujetos de la acción, entre otras que menciona el autor español (García Jiménez, 1996, p. 380).

Como mencioné anteriormente, el despliegue del tiempo en las narrativas web se entreteje de dos maneras: por un lado, el tiempo del navegante, aquel que está ligado al usuario de los sitios web, y, por el otro, el tiempo de la narración que se incrusta dentro del sitio, donde concurre el relato.

Sujetos-objetos

Para el campo de las narrativas, los actores y personajes son los que estructuran parte del desarrollo narrativo, pues son los sujetos de la acción del relato. Los “personajes” tienen roles y funciones actuantes o ejecutantes que se convierten en los agentes del desarrollo de la trama narrativa. Mientras tanto, los objetos son elementos que corresponden a un segundo orden dentro de las narraciones, más en el modo actante. La estructura básica teje que el actor-actante-sujeto tiene de por medio una función frente a otro actor-actante-

objeto, la cual se transforma y modifica. Un ejemplo clásico y estereotipado es: “el héroe rescata a la princesa”.

Según García Jiménez, los “personajes” en las narrativas audiovisuales podrían ser: históricos, mitológicos, alegóricos, sociales, entre otros. Sin embargo, más allá de esta clasificación tan amplia que puede dar tantas aperturas, el español establece siete funciones que tienen los sujetos: *lejanía, prohibición, transgresión, interrogación, información, engaño y complicidad*, que no son más que las acciones básicas de un personaje desde “*el punto de vista de su significación en el desarrollo de la trama*” (García Jiménez, 1996, p. 275).

Dentro de las narrativas en la Web, el personaje principal y los personajes secundarios tienen diferentes tipos de caracteres y caracterizaciones. Estos personajes pueden ser humanos o antropomorfizados, definidos por Bermejo como “*aquellos que como los animales que hablan, los personajes de los cómics o de las animación no son humanos pero poseen atributos humanos: actúan, sienten y piensan*” (Bermejo, 2005, p. 106). Bajo los sujetos de las narrativas, aparecen como categorías emergentes la identidad (están atravesadas por las condiciones de raza, género y clase) y la ciudadanía.

Los relatos requieren, según concuerdan García Jiménez y Bermejo Berros, de un narrador o narratorio que pueden asumir roles muy particulares. Es el narrador quien le da un matiz a la narración, pues la manera en que lo cuenta, los elementos o estrategias que utiliza, definen particularmente el punto de vista y el foco de la narración. Siguiendo las clasificaciones narratológicas, hay narradores homodieéticos y heterodieéticos. Este primer tipo de narrador (el homodieético) se caracteriza por ser el “protagonista”, es decir,

el mismo personaje principal, quien relata la historia en primera persona, el yo-narrante. Normalmente, en este caso el narrador es más selectivo, aunque en ocasiones manifiesta pensamientos, emociones y sueños, configurando una especie de monólogo interior. Este mismo narrador puede hacer las veces de un “observador” o “testigo” de ciertas acciones de otros personajes que estén involucrados en la historia.

Por su parte, el narrador heterodiegético da cuenta del relato en tercera persona. En muchas de las narrativas se convierte en una “voz” omnisciente y con la capacidad de estar en todos los momentos tanto en espacio-tiempo de la historia. Esta ubicuidad le permite desplazarse en la línea de tiempo, avanzando y retrocediendo.

Los narratarios son los destinatarios ficticios de la historia. Estos lectores dentro de la misma historia pueden ser *explícitos*, *implícitos*, *individual*, *grupales*, *total*, *parcial*, *principal*, *secundario*, como plantea García Jiménez (1996). Uno de los ejemplos más paradigmáticos es el sultán atento cada día a los relatos en *Las mil y una noches*.

Relatos

Los relatos son las historias contadas y son el centro de las narrativas. Se sirven de los espacios, personajes que transitan dentro de los tiempos. Los relatos tienen una estructura básica de *principio*, *medio* y *final*, más conocidas como *introducción*, *nudo-problema* y *desenlace*. Menciono el “nudo-problema” porque en los relatos se requiere un desequilibrio que permita la salida o resolución, así como también es necesaria la entrada y la contextualización. Jesús García Jiménez, al igual que los teóricos de las narrativas como Gerard Genette y Mieke Bal, establece la “acción” como la unidad base de la historia y

como principio absoluto de toda narración¹⁰³. La acción puede ser activa o pasiva y tiene un sentido, una intención, un fin, que responde a un motivo, deseo, preferencia o elección.

Dentro de las propiedades de la acción como conceptos fronterizos se encuentran la *acción-movimiento*: las estrategias de representación de la movilidad y su dificultad en sí misma; la *acción-representación*: el uso de imágenes, cuyas acciones son acentuadas por las acciones; la *acción-drama*, donde el drama se constituye en un elemento fundamental en las acciones de las narrativas marcando el ritmo y el estilo. Es importante entender que las acciones se entrecruzan con los escenarios, tiempos y personajes.

Adicionalmente y dependiendo de la complejidad del relato, pueden existir historias dentro de las historias. Estas están compuestas por acontecimientos y acciones que, a medida que se van combinando, van guardando la estructura y cierta lógica para configurar el relato. Empero, hay elementos que se configuran en la acción:

- **Orden:** establece la manera en que se disponen los elementos del relato, no solo en espacios y tiempos. El orden de lo visible permea lo espacial, lo temporal y del relato, así como cada una de las acciones.
- **Secuencia:** es la configuración de una serie de planos compuesta por imágenes, imágenes-textos, imágenes-sonidos, imágenes-textos-sonidos, que buscan construir sentido. Aquí opera la lógica de la edición, la selección y el montaje.
- **Movimientos:** son recursos usados dentro del relato que podrían recordar los elementos musicales, que pueden ser ascendentes y descendentes. Al relacionarse con el tiempo, hay un momento de inicio y uno de fin.

¹⁰³ García-Jiménez señala que los míticos Roland Barthes y Christian Metz coinciden en la importancia de la historia y la acción como un elemento vital del arte narrativo (García-Jiménez, 1996, p. 138).

- **Escenas:** sin duda, evocan la tradición del teatro y las artes vivas, donde las representaciones escénicas nos llevan a recordar la herencia de la novela, el cine y el teatro en las narrativas en la Web. La puesta en escena se conecta con los diálogos y acciones de cada uno de los personajes.

Entretanto, la autora Mieke Bal establece que el relato ha de tener un actor y un narrador, así mismo tiene tres niveles: *texto*, *historia* y *fábula*. Estos conceptos de base para la narratología ubican actores-personajes, tiempos-ritmos y escenas, lugares-espacios y sujeto-objeto. Por su parte y desde el punto de vista semiótico, los sitios web no son transparentes, sino que vehiculan una serie de representaciones con significado, donde los niveles de la narración serán *la fábula*, *la trama* y *el discurso*, según Umberto Eco. La *fábula* es el esqueleto de la narración y la lógica de las acciones, la *trama* es la historia tal como se narra y el *discurso* son las estrategias y recursos expresivos con los cuales se cuenta.

Tabla 2. Niveles de la narración

Texto	Contenido	Fábula
		Trama
	Expresión	Discurso

Fuente: Umberto Eco (Abril, 2007, p. 156).

De esta forma, en el relato se tejen los géneros y se desarrollan los nudos narrativos que permiten al espectador evidenciar la historia. Bermejo sugiere que en el “*relato ha de plantearse el qué se cuenta (historia), cómo y con qué sustancias expresivas (y a través de que discurso), así como quién cuenta el relato o qué acto de narración da cuenta de él*” (Bermejo, 2005, p. 104). Por último, también se puede distinguir entre relatos *oficiales* y *no*

oficiales, lo que me obliga a tener en cuenta que el corpus de este proyecto está compuesto por narraciones oficiales, que en un intento de análisis revisa algunos de los sitios web del Estado colombiano.

Introducción: entrada al cuarto nodo o capítulo

Este nodo pretende sintetizar la apuesta realizada hasta ahora, cerrando el hiato entre el marco teórico que acomete una amplia y ambiciosa discusión y el diseño metodológico. La intención es brindar al lector claridad frente a la apuesta investigativa del proyecto, evidenciando sus puntos más relevantes, objetivos, alcances y limitaciones. De esta forma, la estructura que acompaña este capítulo arranca con los ingredientes básicos que se encontrarán en la sección titulada **10. Atisbos metodológicos**, donde presento de manera sintética el paradigma y el enfoque de la investigación, el marco lógico, las decisiones en cuanto al método, las técnicas y los instrumentos útiles para el proyecto, para indagar por la forma de construcción de las imágenes-narrativas de la infancia colombiana en los sitios web estatales. Esto nos avoca a un importante paso y es la justificación de la materialidad seleccionada para esta investigación.

En la entrada **11. Matrices de análisis** se asume el reto de disgregar las categorías más relevantes para así poder revisar el objeto de estudio de esta apuesta que son las imágenes-narrativas de infancia. Si bien estas han sido seleccionadas como corpus, debo precisar que en términos generales son muy similares entre sí, pues intentan dar cumplimiento a los lineamientos de *Gobierno en Línea*¹⁰⁴, mas sin embargo la pretensión al realizar una matriz es lograr un análisis organizado y esquemático que brinde la posibilidad de pensar las imágenes-narrativas y sus implicaciones políticas, estéticas, simbólicas y culturales,

¹⁰⁴ Al revisar el documento que contiene los lineamientos, se puede observar que existe una preocupación más de tipo técnico que de contenido. Categorías como usabilidad y accesibilidad son reiteradas en los protocolos que se manejan para la creación de sitios web desde Gobierno en Línea y desde normativas internacionales que se generan para este tipo de objetos y productos de comunicación que en este caso particular se producen desde el Estado.

clarificando las categorías de forma organizada y sistemática, de tal manera que se puedan gestar futuros análisis para contribuir metodológicamente a examinar este tipo de productos comunicativos como son los sitios web.

Dado la anterior, este andamiaje se aplicará al corpus revisando las secuencias de imágenes que se convierten en un dispositivo narrativo, una forma peculiar de comunicación en una unidad de observación que son los sitios web¹⁰⁵. Tal como se evidenció en los acápites anteriores, existe hoy un desmesurado interés por Internet como fenómeno comunicativo; por tanto, lo visible, lo invisible, la repartición de espacios y tiempos requiere ser revisado con atención. Jacques Derrida menciona:

“El tiempo de los medios produce sobre todo otra distribución, otros espacios, ritmos, relevos, formas de toma de la palabra e intervención pública. Lo que es visible, ilegible, inaudible en la pantalla de la mayor exposición puede ser activo y eficaz” (Derrida, 1998, p. 19).

Naturalmente, la pantalla para este caso particular de análisis es el ordenador, donde se configuran y componen las imágenes, pero no están libres de narrativas de clase, raza, género y de configuraciones construidas socioculturalmente¹⁰⁶. La opacidad de los textos y las imágenes de la infancia es representada a partir de unas estrategias visuales muy particulares, que varían dependiendo del enfoque al cual le apueste la institución.

¹⁰⁵ Técnicamente, un sitio web es un compilado de páginas de Internet, relacionadas y vinculadas a un dominio. Como indiqué, también es un espacio en el cual se navega y que puede ser intervenido.

¹⁰⁶ De esta manera, son pertinentes las aportaciones de Michele White, quien nos invita a pensar en Internet como un espacio sesgado y que no puede evitar ser libre de diversos estereotipos, donde las imágenes como construcciones culturales con ciertas convenciones simbólicas evidencian tensiones y pujas por el poder. Véase: White, M. (2006). *The body and the screen: theories of Internet spectatorship*. EUA: Cambridge.

Finalmente, en los **12. Alcances y limitaciones** se soportan las contribuciones del proyecto para pensar las imágenes y narrativas en la Web, y la conciencia de las decisiones que permitieron el acotamiento y selección del corpus, además de evidenciar o sugerir futuras líneas y frentes de trabajo. A modo de corolario, la investigación que el lector tiene en sus manos se asume como una apuesta interdisciplinaria que intenta de una manera reflexiva, crítica y analítica asumir el reto de plantear una discusión por las imágenes y narrativas de infancia producidas desde los sitios web del Estado colombiano. Adicionalmente, la matriz –construida como mencioné anteriormente– puede ser de utilidad para el análisis de otros sitios, micrositos y páginas web, permitiendo la posibilidad y plasticidad de ajustar de acuerdo a reconfiguraciones y características particulares. Así, el objetivo de este acápite es brindar las herramientas para el análisis, convirtiéndose en una aportación fronteriza que bordea una serie de campos y disciplinas, pero con un propósito en común.

IV. Revisión de las imágenes y narrativas sobre la infancia colombiana en los sitios web estatales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto

10. Atisbos metodológicos

En este nodo se intenta dar cuenta de las decisiones que se han tomado para la construcción del proyecto en sus diferentes dimensiones. De tal manera que para claridad del lector y atacando los puntos más relevantes, me permitiré disgregarlo en los ítems más importantes, evidenciando desde la puja epistemológica y paradigmática del proyecto, hasta los atisbos metodológicos, donde se hacen evidentes los alcances y limitaciones que contiene el proyecto investigativo.

PARADIGMA

Quisiera establecer, en primer lugar, claridad frente a las apuestas epistemológicas que se han trazado y de la manera en que se ha configurado en el proyecto. El paradigma sobre el cual me amparo es el **comprensivo-interpretativo**, aprovechando principalmente sus posibilidades, pues me permite moverme epistemológicamente en deslindes de disciplinas divergentes como lo son los campos de la comunicación, la semiótica, la narratología y la iconología primordialmente. Quisiera referenciar a continuación las principales contribuciones de estos territorios:

- **Comunicación:** si bien el anclaje de este trabajo está desde el campo comunicativo, el camino ha sido divergente, pues se emparenta con otras perspectivas. Empero, la base de la investigación plantea el estatus de la imagen como narración y cómo esta comunica produciendo sentido y dando cuenta del mundo.

- **Semiótica:** las aportaciones y las diferentes mutaciones que ha tenido el campo con el transcurrir de los años hacen que la proliferación de enfoques semióticos deambulen entre la publicidad, la moda, la fotografía, el cine, el cómic, la televisión, los nuevos medios, entre sus más desarrolladas variaciones. A partir de esta diversidad se han generado una serie de matrices de análisis que intentan comprender el mundo de los signos y los fenómenos que producen las máquinas semióticas en cada una de estas perspectivas.
- **Narratología:** los avances y desarrollos de este campo trascienden el orden de lo literario para acercarse a las narrativas audiovisuales, principalmente, en una amalgama multidisciplinaria que intenta dar cuenta de lo que sucede hoy en el cambiante ecosistema mediático.
- **Iconología:** ligada al estudio del arte, asumirá una postura para analizar las formas simbólicas producidas de acuerdo a variables como el contexto, las referencias culturales y la proximidad de estilos, revisando la forma, el contenido, el lugar y el tiempo.

Pese a la “poligamia disciplinar” del proyecto y las diferentes fuentes y abrevaderos de los cuales se alimenta, el paradigma **comprensivo-interpretativo** cobija el episteme abordado en esta investigación. Los supuestos teóricos están orientados a brindar posibilidades y exploraciones, además de una oferta de autores de quienes extraigo debates centrados en las imágenes y las narrativas. La base común que genera el paradigma **comprensivo-interpretativo** plantea una base y un piso sólido para la construcción no solo del marco teórico y reflexivo donde están las categorías de análisis, sino también en la estructura del diseño metodológico con todos sus bemoles.

Finalmente este paradigma permite la posibilidad de pensar las imágenes en relación con el poder, la tecnología, la cultura, asimismo articularlas como producción de conocimiento no solo ligada al texto y la herencia de lo escrito, sino superando sus formas tradicionales. También pone en tela de juicio la capacidad mimética, incuestionada de las imágenes, y nos plantea lugares para pensarlas tanto desde la producción (modos de la materialidad y de configurar las imágenes y narrativas), como desde sus usos, circulaciones (dónde están puestas, qué lecturas se hacen, dónde se les contextualiza) y los consumos que se realizan de ellas.

Aquí quisiera sintetizar brevemente algunas de las discusiones enunciadas en el marco teórico y que se desarrollaron con más espesor en los nodos anteriores:

- a. En primer lugar, el debate y la contextualización de la discusión por las imágenes, trascendiendo su acepción mimética y explorando otro tipo de interpretaciones y posibilidades desde abordajes heterogéneos.
- b. Las imbricaciones políticas y la lucha por la re-presentación en una emergencia de identidades.
- c. El surgimiento de una noción de ciudadanía vinculada a la infancia y la manera como esta se ha elaborado en tanto sujeto político.
- d. Las imágenes como narrativas estructuradas desde los espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos.

ENFOQUE

El enfoque de la investigación está propuesto desde lo **cuantitativo**, lugar desde donde se aborda el problema y la pregunta de investigación. Sin embargo, el enfoque tiene una fuerte

influencia y perspectiva interdisciplinaria nutrido por aportaciones de corrientes comunicológicas, semióticas, narratológicas e iconológicas. Igualmente, se alimenta de desarrollos realizados en lugares y territorios como la historia del arte, los estudios visuales, la teoría de los medios y la filosofía.

De manera sintética pongo en evidencia los autores más importantes en la primera parte del proyecto: en una perspectiva **filosófica** se encuentran Gilles Deleuze, Régis Debray y Fernando Zamora; desde un enfoque de la **historia de la técnica y los medios**, Jacques Aumont y Vilém Flusser; en una ruta que intenta reivindicar la **iconología de la historia del arte**, Erwin Panofsky, Ernst Gombrich y Hans Belting; en referencia a los **estudios visuales** están W. J. T. Mitchell, Nicholas Mirzoeff, James Elkins y José Luis Brea; desde la **comunicación**, Arlindo Machado; en una apuesta **semiótica**, Umberto Eco, Lorenzo Vilches, Santos Zunzunegui, Jesús García-Jiménez y Gonzalo Abril, y enfoques híbridos que valoran el aporte de la **Gestalt**, Rudolph Arnheim, Donis Dondis y Justo Villafañe.

Lo cualitativo también permite una indagación por los productos y formas simbólicas desarrolladas en los sitios web, así como también el rastreo de sus configuraciones en las condiciones de producción. Ahora bien, resulta problematizador las diferentes perspectivas que se han trabajado desde lo teórico y lo heterogéneo de los abordajes, mas sin embargo es el lugar intermedio el que me permite pensar las relaciones multidimensionales de las imágenes y las narrativas hoy, en un ecosistema mediático cambiante y que se reconfigura con rapidez, tanto en la producción como en el consumo de contenidos.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La **pregunta de investigación** que se plantea es: ¿Qué imágenes-narrativas de infancia se construyen y circulan en los siguientes sitios web del Estado colombiano: *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto*?

HIPÓTESIS

Dado lo anterior, la **hipótesis** que esboza esta investigación apuesta por que las imágenes-narrativas dan cuenta de la sociedad y sus transformaciones, maneras de pensar, ser y actuar. Así mismo, las imágenes nos ayudan a comprender el mundo, convirtiéndose en un relato cuando las cargamos de sentido, ya que con ellas damos cuenta del mundo; narramos con imágenes en un espacio navegable como son los sitios web. En el caso del *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto*, estos son lugares de visibilización e invisibilización de la infancia que presentan una apuesta orientada a derechos y participación. Desde esta mirada, la infancia comienza a asumirse bajo una noción de ciudadanía, ceñida a intereses que se articulan y convergen con los discursos empleados y las políticas de la re-presentación. A nivel estético se apela a estereotipos y se pretende inclusión tanto en el discurso verbal como en el no verbal.

OBJETIVO GENERAL

El **objetivo general** del proyecto es:

- Identificar las imágenes y narrativas de infancia que circulan en los sitios web estatales: *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobernación de Antioquia y Alcaldía de Pasto*, describiendo los modos y estrategias de re-presentación y comunicación, que son producidas culturalmente. Con ello, se pretende fomentar una conciencia crítica frente a las diferentes concepciones de mundo sobre la infancia y el concepto político emergente de ciudadanía, aportando perspectivas metodológicas para analizar las imágenes y las narrativas, sus rasgos y estructuras, que se determinan o se negocian en las relaciones sociales y que se ponen en juego en los contextos de producción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los **objetivos específicos** son:

- Analizar las imágenes-narrativas de los sitios web del Estado colombiano en el nivel nacional, gubernamental y municipal: *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobernación de Antioquia y Alcaldía de Pasto*.
- Reconocer las marcas culturales y estéticas que intervienen en las imágenes-narrativas de infancia en los sitios web estatales.
- Describir los modos de re-presentación de infancia usados en los tres sitios web estatales y revisar la noción política de ciudadanía propuesta para la infancia.

UNIDAD DE ANÁLISIS

Las **unidades de análisis** del proyecto son:

- **Imágenes:** como entidad enigmática y en su nuevo estatuto ontológico, la imagen se convierte en uno de los retos como unidad de análisis más polisémica y que ha sido objeto

de estudio desde diferentes perspectivas, con una riqueza y posibilidad que aún sigue siendo motivo de investigación.

- **Narrativas:** con la premisa de que los medios cuentan o relatan historias, fruto del “giro narrativo” que hoy se proclama desde los campos de la comunicación y el estudio de los nuevos medios, las narrativas se convierten en un elemento de análisis que se imbrica no solo con el soporte y las posibilidades que permite desde lo técnico, sino las opacidades culturales, estéticas, tecnológicas y sociales. Bajo la perspectiva de que las imágenes narran, cuentan cosas, producen relatos e historias, emerge esa unión entre la categoría *imagen* con la categoría *narrativa*.

UNIDAD DE OBSERVACIÓN

Las **unidades de observación** que plantea el proyecto son tres sitios web estatales colombianos, empero debo evidenciar lo complejo y las dificultades emergentes al realizar la selección del corpus, pues el Estado colombiano, por su política de visibilidad y de comunicación al ciudadano en Internet, ha implementado muchos sitios web, micrositos y páginas web de todas sus dependencias. Sin embargo, los que he seleccionado comparten el cumplimiento en la mayoría de ítems que exigen los lineamientos de *Gobierno en Línea*. De todas formas, cuando justifique la selección de la materialidad para el análisis, detallaré más elementos y criterios que fueron tenidos en cuenta. A continuación enuncio la unidad de observación del proyecto:

- *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:* sitio web de la rama ejecutiva de alcance y envergadura nacional. Dado que esta dependencia es el organismo encargado y que ha liderado el proyecto de la presencia del Estado en Internet, tiene un

lugar importante dentro del corpus. Sus apuestas se han concretado en dos documentos: el *Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia* en el año 2010 y el *Manual 3.1 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia*. Es importante mencionar que, gracias a su gestión, Colombia fue premiada con el Government Leadership Award en el año 2012, galardón que fue otorgado en el marco de la Conferencia Mundial de Telecomunicaciones realizada en Barcelona.

- *Gobernación de Antioquia*: sitio web de la rama ejecutiva de alcance y cobertura gubernamental. Lo he seleccionado porque cumple con todos los ítems no solo de *Gobierno en Línea*, sino también los aspectos que se tuvieron en cuenta en la Matriz de Selección realizada para tomar decisiones frente al corpus. Ver: *Anexo 1: Matriz de Selección*. También fue de mi interés en la selección elegir sitios web ajenos a Bogotá, con el fin de permitir la entrada de otro tipo de apuestas dentro del país como la de Antioquia y Pasto.

- *Alcaldía de Pasto*: sitio web de la rama ejecutiva de alcance y envergadura local-municipal. Como mencioné anteriormente, traté de seleccionar sitios que tuvieran los ítems completos solicitados por *Gobierno en Línea* y que desarrollarán el tema de la infancia con más dedicación y detalle que otros. Adicionalmente, lo he seleccionado porque tuvo Mención de Honor en la categoría como mejor sitio de gobierno en los Premios Colombia en Línea 2013.

CATEGORÍAS

Las **categorías de análisis** que se derivan del proyecto de investigación son:

Imagen: las discusiones sobre la presencia, ausencia, presencia-ausencia –ese lugar del espectro que elabora Jacques Derrida– son tan solo algunos visos de los cuales se puede establecer una reflexión sobre las imágenes. También reivindico las apuestas de Alain Besançon, Santos Zunzunegui, Arlindo Machado, Boris Groys y Hans Belting, principalmente.

Narrativa: las narrativas en sus múltiples dimensiones desde los espacios (topos-lugares), tiempos (principio/medio/final), relatos-historias y, por supuesto, los sujetos-objetos, donde se hacen latentes los problemas por la identidad y las pujas por el género, la raza y la clase. Se receptionan principalmente los aportes de Jesús García Jiménez, Begoña Gutiérrez San Miguel y Michel de Certeau.

Categorías emergentes:

Dentro del **marco teórico** que se ha debatido y desarrollado en los anteriores acápites surgen las siguientes categorías:

- **Identidad:** la discusión de la construcción de identidades a partir de las imágenes y de las historias que estas cuentan (narrativas), apoyado en las apuestas de autores como Stuart Hall y Jacques Derrida.

- **Políticas de la representación (Política - Policía):** las nociones de política y policía desde el autor Jacques Rancière en cuanto a la distribución de lo sensible y la discusión estética se anudan con perspectivas de lo político y la política, que Chantal Mouffe plantea para su proyecto de democracia radical y plural.

- **Ciudadanía (pre-ciudadanía):** retomo parte de la discusión de las identidades políticas y la ciudadanía desde Chantal Mouffe y Manuel Castells, quien evidencia cómo opera la noción de ciudadanía en la Web. La idea de la pre-ciudadanía se retoma desde la postura de Crisóstomo Pizarro y Eduardo Palmaque, quienes insisten en la preparación de un futuro ciudadano.

- **Infancia:** a pesar de perfilarse como una noción inacabada y en construcción, las aportaciones de autores como Philippe Ariès, Patricia Holland, Linda Pollock y Henry Giroux son claves para entender esta categoría.

METODOLOGÍA

En la actualidad, los procesos relacionados con la creación, la producción, circulación y consumo de imágenes-narrativas pasan por un juego continuo que se entrecruzan con vectores como la cultura y el poder. Sus múltiples rutas de entrada y revisiones establecen tres lugares básicos de análisis, que se han establecido en las metodologías desde los estudios de la comunicación, principalmente. En primer lugar está la 1) **producción**, a partir de la cual se configuran en un soporte y a través de una herramienta con cierta intencionalidad; el segundo sitio es la 2) **imagen**, el objeto en sí mismo, y el tercero es la 3) **audiencia**, que corresponde al lugar de re-negociación y re-interpretación,¹⁰⁷ donde se evidencia no solo una serie de tensiones heterogéneas, sino también una puja simbólica en nuestras sociedades contemporáneas. La construcción de identidades, su visibilidad e invisibilidad pasan por políticas de la representación, unas políticas que a su vez se mezclan

¹⁰⁷ Principalmente, esta disección hace parte de la propuesta metodológica que sugiere Gillian Rose, como mencioné anteriormente.

con lo estético y por medio de la tecnología de las imágenes establecen una relación más profunda y aún más compleja.

Dado el enfoque y la pregunta, para este proyecto se usó una perspectiva interdisciplinaria nutrida por los aportes ya mencionados. De esta, manera, en la perspectiva metodológica se tomaron las siguientes decisiones:

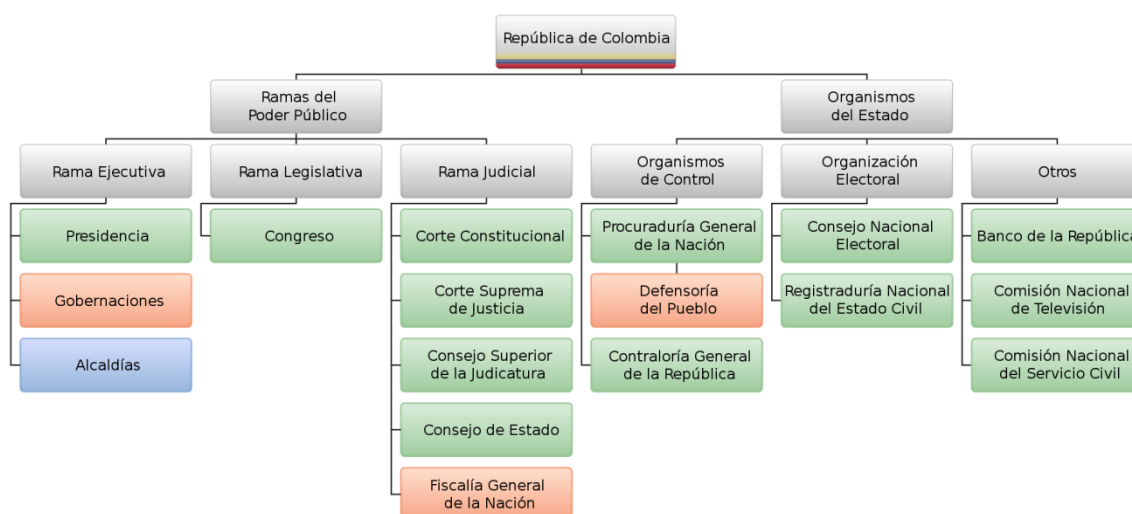
1) En primer lugar, se realizó una revisión de los documentos de *Gobierno en Línea*, que permitió la comprensión de las políticas de representación en los espacios virtuales, sitios web, micrositos y páginas web que involucraran la infancia colombiana. Dentro de esta exploración se consultaron los siguientes documentos: el **Decreto de Gobierno en Línea (Decreto 2693 de 2012)**, el **Manual 3.1 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea Entidades del Orden Nacional** y el **Decreto 1151 de 2008**, que permitió la concreción del **Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia** en el año 2010¹⁰⁸.

2) Consecutivamente, se consolidó un inventario de los sitios web estatales que cumplían con los lineamientos de *Gobierno en Línea*, para hacer una revisión de las imágenes y narrativas mediante un balance y anotaciones con las consideraciones generales en cuanto a tipología del sitio, mapa de navegación, microsito web para la infancia, actualización constante, número de visitas significativo y premios o reconocimientos. A partir de una matriz se realizó este análisis con 30 sitios web estatales colombianos, de los cuales 20 eran de nivel nacional, cinco gubernamentales y cinco municipales. Ver *Anexo 1: Matriz de Selección*.

¹⁰⁸ Cada uno de los documentos en mención se encuentran disponibles vía electrónica en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/decreto-manual.shtml> (consultado: 8 de noviembre de 2013).

3) Posteriormente, se efectuó la selección del corpus, con el ánimo de contrastar la apuesta realizada de imágenes-narrativas de infancia a nivel nacional, gubernamental y municipal, basándose en la estructura que posee actualmente el Estado colombiano. Cabe anotar que se seleccionaron tres sitios web de la rama ejecutiva, puesto que son las instituciones del poder público que tienen un contacto directo con la ciudadanía y representan al Gobierno como organismo comunicativo.

Figura 1. Organización del Estado colombiano



Fuente: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/organizaciondelestadocolombiano.htm>

4) Luego, se construyó y se ajustó la matriz de análisis como una consecuencia de la organización y desarrollo del marco teórico, guardando la congruencia con las apuestas consignadas e hilándola al corpus seleccionado. A partir de allí se fue identificando la estructura de las imágenes y narrativas de los sitios web a partir de un análisis de contenido que se nutre de aportaciones de los análisis semiótico, narratológico, iconológico, discursivo y multimodal.

Asimismo se efectuó un inventario en varios frentes: el primero tiene que ver con discriminar unos criterios básicos muy formales de los sitios web que incluían los siguientes aspectos, más bien descriptivos:

1. Tipología
2. Objetivo
3. Público
4. Diseño

Luego se revisó el contenido de los sitios, bifurcando el análisis en dos partes y analizando las imágenes y las narrativas:

5. Contenido:

a. Imágenes

- Textual
- Visual
- Audiovisual
- Acústico

b. Narrativas

- Inventario de espacios
- Inventario de tiempos
- Inventario de sujetos-objetos
- Inventario de relatos

5) A continuación se revisaron y se afinaron los instrumentos a aplicar para analizar las categorías y la unidad de observación propuestas.

6) De manera adicional, se propuso entrevistar a un equipo de trabajo completo que haya estado involucrado en la producción de uno de los tres sitios web a revisar. Dicho equipo estaba compuesto principalmente por un diseñador, un comunicador, un ilustrador, un animador, un *webmaster* y un jefe de comunicaciones.

Sin embargo, me gustaría acotar que esta es una propuesta de análisis inacabada. Por ello, en un intento doble de pensar las imágenes y a la vez las narrativas –bajo la premisa de que la imagen narra y en sí misma tiene espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos–, presento el desarrollo de un modelo de análisis que puede ser flexible y actualizable, como son los sitios web, el objeto de estudio que se revisa en esta investigación. Dicha plasticidad que presenta la materialidad debe contemplarse y tenerse en cuenta en el esquema que intenta soportar el análisis.

TÉCNICAS

Por el carácter práctico y operativo que requería este ítem, dentro del proyecto se plantearon las siguientes técnicas:

- **Observación y análisis de las imágenes y narrativas** de los sitios web a partir de la recolección de un corpus visual de sitios, microsítios y páginas web estatales, en capturas de pantalla con registros de las imágenes, textos, animaciones, videos y otros componentes que poseen estos productos comunicativos.

- **Entrevistas semiestructuradas**, que permitieron indagar sobre la creación y producción de imágenes y narrativas para la infancia colombiana en un equipo interdisciplinario que haya estado involucrado en la producción de alguno de los sitios web estatales.

INSTRUMENTOS

- **Matrices de análisis** para aplicar a los sitios web con el apoyo de herramientas como Evernote para la captura y almacenamiento y los *software* Atlas.ti y Microsoft Excel, que permitieron la tabulación de la información y las anotaciones pertinentes.

Cabe anotar que los sitios web fueron almacenados gracias a la herramienta Evernote, compilándolos como imagen en varios formatos, teniendo en cuenta la diversidad de contenidos de los sitios y su muy dispar naturaleza tanto en componentes, diseño, lenguajes de programación, como arquitectura y contenidos.

- **Cuestionario:** para las entrevistas semiestructuradas realizadas se utilizaron herramientas como RecorderApp para la captura de voz y Microsoft Word para la elaboración y transcripción.

Las sesiones de entrevistas con cada una de las personas que trabajó en la producción de los sitios web estatales permitieron cotejar las decisiones que llevan a los equipos de trabajo a estas construcciones de imágenes y narrativas de infancia, revisando sus roles y funciones, además de la manera como se conceptúa y se elabora la construcción de la estructura, contenidos y las imágenes y narrativas que circulan en la Web. Estas conversaciones y diálogos con los equipos fueron recogidos en formato .wav, para luego ser transcritas y anexadas a este documento.

CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL CORPUS

A pesar de que ya he dado luces y evidenciado algunas de las decisiones que me llevaron a la **selección del corpus**, quisiera dar claridad frente a una serie de consideraciones que permitieron la elección de la materialidad y las cuales presento a continuación:

1. Luego de la revisión del cumplimiento del orden policial que establece la normatividad de *Gobierno en Línea*, encuentro que es en la rama ejecutiva donde hay más dependencias que han tratado de elaborar y acatar los protocolos en los sitios web que sugiere el lineamiento en cuanto a lo técnico y la inclusión de una representación de infancia en los contenidos. Como consecuencia, **los sitios web seleccionados cumplen con los requerimientos de *Gobierno en Línea* y todos son sitios web estatales colombianos oficiales**. Esto hace que de alguna manera se tracen límites en la selección de la materialidad.

2. La búsqueda de contrastes en la composición del corpus se debe más a una selección dispuesta en identificar las imágenes y narrativas de **un organismo a nivel nacional, uno gubernamental y uno de alcance municipal**. Lo anterior surge luego de la revisión de la estructura estatal colombiana, donde en la rama ejecutiva aparece el nivel nacional (Presidencia y entidades de orden nacional como los ministerios), el nivel gubernamental (gobernaciones y entes gubernamentales) y el nivel municipal (alcaldías, entes locales y distritales). Sin embargo, los sitios web en su estructura y arquitectura muchas veces son similares; donde hay divergencias es en la manera de abordar el lenguaje y las estéticas de su contenido.

3. Una dificultad en la selección del corpus se da como producto de la actualización constante de los contenidos de los sitios web, frente a lo cual la presencia en Internet del Estado tampoco es exenta a estos procesos. De tal manera que en el desarrollo del proyecto, muchos de los contenidos colgados y realizados desde los sitios web estatales fueron actualizados o desmontados, lo que reconfiguró la selección del corpus de la investigación. Por esta causa se seleccionaron aquellos **sitios web que tienen alto nivel de visitas y en algunos casos que han recibido algún tipo de mención o reconocimiento nacional o internacional**: Premios Colombia en Línea o Government Leadership Award.

4. Todos los sitios web seleccionados para el análisis **contienen un micrositio destinado a los niños y las niñas**. Aunque el contenido es básico y en su mayoría lúdico (juegos sencillos y de muy baja complejidad, información básica, uso de imágenes tipo cómic con ilustraciones vectoriales), cumplen con la escueta normativa que emite *Gobierno en Línea*.

Tabla 3. Síntesis decisiones metodológicas

NIVEL EPISTÉMICO	Paradigma: Comprensivo-Interpretativo
NIVEL TEÓRICO	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Unidad de análisis: Imágenes-Narrativas de infancia en los sitios web del Estado colombiano.</p> <p>Categorías emergentes: Identidad, Política – Policía, Ciudadanía, Infancia.</p> <p>Unidad de observación: Tres sitios web del Estado colombiano: 1) Orden nacional: <i>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i>, 2) Orden gubernamental: <i>Gobernación de Antioquia</i>, 3) Orden municipal: <i>Alcaldía de Pasto</i>.</p>

<p>NIVEL METÓDICO</p>	<p>Análisis de contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis semiótico - Análisis narratológico - Análisis iconológico - Análisis multimodal
<p>NIVEL TÉCNICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Matrices de selección del corpus. - Matrices de análisis de los sitios web estatales colombianos. - Entrevistas semiestructuradas.
<p>MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de los contenidos de los sitios web en capturas de pantalla con imágenes, textos, fotografías, videos y demás elementos mediante la herramienta Evernote y el software Atlas.ti y Microsoft Excel. <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario para entrevistas semiestructuradas. - Transcripción de entrevistas realizadas con RecorderApp y Microsoft Word.

Fuente: Elaboración propia.

11. Matrices de análisis

A continuación presento la matriz de análisis aplicada a los tres sitios web del Estado colombiano: *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobernación de Antioquia y Alcaldía de Pasto*. Para ello se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

1. **Tipología:** se menciona el tipo de sitio web, micrositio, página web, a qué entidad corresponde y sus características básicas como punto básico de referencia para el análisis, discriminándolo de la siguiente manera: si es un organismo de orden

Nacional – Presidencia o Ministerial, *Gubernamental* o *Municipal* – Alcaldías.

Adicionalmente se incluye la URL o dirección web principal y del micrositio dedicado a la niñez colombiana.

2. **Objetivo:** aquí se evidencia la finalidad, alcance y propósito del sitio web.
3. **Público:** se divide en el **perfil de usuario** planteado desde la producción y el tipo de **personas que acceden y consultan el sitio web estatal**.
4. **Diseño:** primordialmente describe a) la **interfaz de usuario** y la apariencia visual; adicional a ello se tiene en cuenta el b) **mapa del sitio** web, revisando sus niveles: si contiene micrositos, páginas y sus posibilidades de navegación. Ya en la c) **estructura de conectividad** se revisa la intertextualidad y la hipertextualidad del sitio web con los **vínculos internos** y **externos** que tenga el sitio web.
5. **Contenido:** es el centro del análisis, pues allí en primer lugar se discriminan las *imágenes*, evidenciando los siguientes modos:
 - a. **Textual:** contenido compuesto por caracteres de texto o de tipo escritural.
 - b. **Visual:** puede estar constituido por imágenes fijas e imágenes en movimiento o móviles. Dentro de este ítem se revisan muy brevemente los medios de producción, almacenamiento y transmisión de las imágenes.
 - c. **Audiovisual:** son contenidos que incluyen las imágenes en movimiento o imágenes fijas, pero que en su formato comprenden el componente acústico en cualquiera de sus dimensiones. Pueden ser: video, cine, televisión, animación.
 - d. **Acústico:** aquí se incorpora el sonido en sus múltiples variaciones: música, efectos sonoros, locución (narradores en *off*).

En segundo lugar, se contemplan las *narrativas* analizando los siguientes elementos:

a. **Espacios:**

Los lugares pueden clasificarse de acuerdo a:

- **Naturaleza:** pueden ser interiores o exteriores.
- **Magnitud:** ya sea grandes espacios o pequeños espacios.
- **Calificación:** abiertos o cerrados y vacíos o llenos.
- **Identificación:** pueden ser históricos, topográficos, locales, internacionales.
- **Finalidad:** por ejemplo religiosos, comerciales, industriales. Los “espacios” también pueden clasificarse en: ordenadores, simbólicos, reguladores, sintéticos, referenciales, culturales, imaginarios, etc.

b. **Tiempos:**

El tiempo de las narrativas puede analizarse de acuerdo a su:

- **Velocidad:** si es lento, muy lento, rápido, muy rápido y las variaciones que de allí se desprenden.
- **Movimientos:** si existen movimientos verticales, horizontales, circulares o de otro tipo.
- **Desplazamientos:** hace referencia a los traslados que se realicen, ya sea derecha-izquierda, izquierda-derecha, de arriba-abajo o de abajo-arriba.
- **Reproducción:** propone si es un *loop* o bucle o si por el contrario es una secuencia con un claro inicio o final.
- **Duración:** es simplemente el tiempo de permanencia de la narración en su sentido estricto.

- **Intervalo:** señala las pausas o momentos de descanso de la narración.
- **Ritmos:** se asume como una aparición periódica y regular de tipo complejo en la narración.
- **Escenas:** es la unidad en que se pueden establecer los actos de una narración, evocando la tradición del teatro, y que mantienen primordialmente los medios audiovisuales.

Adicionalmente, se pueden establecer las siguientes variables:

- **Dirección:** hace referencia a la sucesividad temporal de la narración.
- **Flujo:** puede ser continuo o discontinuo estableciendo los ritmos narrativos.
- **Magnitud:** es la duración cronológica en el relato.
- **Precisión:** la puntualidad y la exactitud ligada a los sujetos de la acción en la narrativa.

c. Sujetos-objetos:

A pesar de la complejidad al realizar una clasificación determinando una serie de criterios para los sujetos y objetos de las narrativas, se podría sintetizar en:

- **Personajes principales:** hace mención a los actores, héroes o aquellos que tienen un rol prominente y/o funciones protagónicas.
- **Personajes secundarios:** se refiere a aquellos sujetos de la acción que desempeñan funciones menores o que no tienen una incidencia tan fuerte dentro del relato.
- **Narrador:** es aquel que relata la historia. Como precisé anteriormente, pueden ser homodiegéticos o heterodiegéticos.
- **Narratario:** es aquel destinatario ficticio de la historia.

- **Estatus político:** cuestiona cómo son abordados y qué posición ocupan los sujetos.

Por ejemplo, los niños son vistos como ciudadanos o como consumidores.

d. Relatos:

Los relatos pueden ser discriminados a partir de los siguientes criterios de análisis:

- **Orden:** se tienen en cuenta los puntos claves de la secuencia del relato como el principio, medio o nudo y final.

- **Acciones:** pueden ser activas, pasivas, de movimiento, realización, representación, drama, entre otras.

- **Sentido de la acción:** busca evidenciar la intención, fin, razón de actuar, motivo y/o deseo.

- **Estructura narrativa:** hace referencia al motivo y tema de la narración.

- **Tipo de narración:** disecciona en este caso particular entre las narraciones oficiales y las narraciones no oficiales, teniendo en cuenta que es el Estado colombiano quien aparece productor de los contenidos en los sitios web.

Basado en lo anterior y con los criterios de análisis y operativos planteados, sintetizo la apuesta en la siguiente tabla:

Tabla 4. Matriz de análisis

Tipología (Entidad)	Objetivo	Público	Diseño	Contenido	
Nacional – Presidencia (Ministerial).	Finalidad del sitio web.	a) Perfil de usuario.	a) Interfaz de usuario.	Imágenes: a) Textual.	Narrativas: a) Espacios:

<p>URL: http://www.</p>		<p>b) Personas que consultan el sitio web.</p>	<p>b) Mapa del sitio: - Niveles. - Navegación.</p> <p>c) Estructura de conectividad: - Vínculos internos. - Vínculos externos.</p>	<p>b) Visual: Fijas y Móviles. - Medio de producción. - Medio de almacenamiento. - Medio de transmisión.</p> <p>c) Audiovisual: - Video. - Cine. - Televisión. - Animación.</p> <p>d) Acústico: - Música. - Efectos sonoros. - Locución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturaleza. - Magnitud. - Calificación. - Identificación. - Finalidad. <p>b) Tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Velocidad. - Movimientos. - Desplazamientos. - Reproducción. - Duración. - Intervalo. - Ritmos. - Escenas. - Dirección. - Flujo. - Magnitud. - Precisión. <p>c) Sujetos-Objetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personajes principales. - Personajes secundarios. - Narrador. - Narratario. - Estatus político. <p>d) Relatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden. - Acciones. - Sentido de la acción. - Estructura narrativa. - Tipo de narración.
<p>Gubernamental. URL: http://www.</p>					
<p>Local – Alcaldías. URL: http://www.</p>					

Fuente: Elaboración propia.

Análisis del sitio web para niños del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

El sitio web para niños del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su base y arquitectura difiere del portal web principal, sin embargo se compone de elementos básicos que retoma de éste, entre los cuales se encuentran la apuesta cromática y el esqueleto de distribución: cabezote, menú superior, menú lateral, área editable y footer.

El sitio web infantil es escaso en elementos, dentro de los cuales priman contenidos visuales y audiovisuales; tiene en su estructura una imagen ilustrada estática en la parte superior que se fusiona con la imagen institucional como cabezote. Dicha ilustración fue desarrollada en un software vectorial e intenta rescatar el imaginario de cobertura de tecnología por la cual propende esta institución a partir de su discurso. En el fondo de la imagen se perciben espacios abiertos y rurales, así como también algunas edificaciones que intentan denotar entornos ciudadanos, donde llama la atención que el edificio principal en su azotea tiene antenas de telecomunicaciones. Aparecen tres personajes, un niño, una niña y una mujer joven con atuendos juveniles, los tres de ellos son de tez blanca. Curiosamente aparece un objeto volador de color rojo en la parte izquierda superior de este banner (cabezote), que tiene un carácter antropomorfo y hay dos globos de colores: uno amarillo con rojo y el otro de tonos azules, así como también un burro que terminan de conformar los elementos del paisaje. Si bien la composición es un collage vectorial, lo que intenta redimir en su base es un discurso de ampliación de cobertura tecnológica y de implementación de aparatos en diversas regiones del país a partir de proyectos e iniciativas como Vive Digital o Computadores para Educar.

Por su parte la tipografía institucional se levanta dentro del cabezote ligado a los colores del Ministerio (tonos morados), de la misma forma emergen el escudo de la República de Colombia y la imagen institucional de MINTIC. La otra tipografía evoca a la idea de niñez, arraigada desde los colores primarios y secundarios, que en su forma intenta remedar los primeros trazos que realiza un niño al aprender a escribir.

El menú superior está compuesto por los ítems: **Inicio**, **¿Quiénes somos?**, **Infórmate**, **Actividades en línea**, **Aprende sobre TIC**, **Sitio Web del Ministerio TIC**. En **Inicio** el usuario tiene la posibilidad de volver al index del sitio web para niños cada vez que lo requiera, en **¿Quiénes somos?** aparece un listado con los hipervínculos a: *Ministerio TIC*, *Computadores para Educar*, *Compartel*, *Gobierno en Línea* y *Vive Digital Regional*. En **Infórmate** se enuncian las siguientes preguntas a manera de hipervínculos: *¿Qué es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?*, *¿Qué es y cómo funciona el programa Computadores para Educar?*, *¿Qué es Vive Digital Regional?* y *¿En qué consiste el programa Compartel?*

En **Actividades en línea** lleva al usuario a los siguientes links externos: *Revista La Cometa*, *Chile para niños*, *Juego Vial*, *Leamos en familia*, *Chicos Net*, *Kokone*, *Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF*, *Fundación Renacer*, *Colombia Aprende*, *En TIC confío*. Por su parte **Aprende sobre TIC** alberga cinco vídeos embebidos en Youtube cada uno de una duración de 0:30 s, con las siguientes referencias: *Aprende sobre Tic*, *Cuídate en la red*, *Juegos online*, *Conéctate en familia*, *Estudia en Internet*. Estos vídeos fueron realizados por el Ministerio TIC, la organización Sesame Workshop productora del programa de televisión Plaza Sésamo y el Canal 13, quienes firmaron una alianza de coproducción pedagógica de alfabetización digital y promoción del uso y aprovechamiento

de las TIC dirigido a niños y jóvenes de Colombia. El lanzamiento de esta estrategia se realizó el 14 de diciembre de 2011 en el Ministerio TIC. La apuesta audiovisual es bastante particular pues se basa en intercalar diálogos cortos entre los personajes del reconocido programa infantil de los años 80 Plaza Sésamo con cantantes reconocidos a nivel local. Finalmente el ítem **Sitio Web del Ministerio TIC** es un enlace interno que direcciona al portal web principal de esta dependencia.

Ya en el área editable del sitio, sus narrativas están organizadas intencionalmente y están guiadas por el orden del menú lateral que establece una priorización de temas que le interesa evidenciar al Ministerio. La diversidad cromática se identifica como elemento que intenta interpelar a la niñez como potencial usuaria del sitio web. Este menú lateral está enlistado de la siguiente manera: **En TIC Confío, Ministerio TIC, Computadores para Educar, Compartel, Gobierno en Línea, Vive Digital - Regional, Peticiones, quejas y reclamos, Reciclemos, Cero papel.**

También hay un componente dinamizador se da a través de las redes sociales virtuales, en los cuales la información se vincula con: **Twitter, LinkedIn, Google+ y Facebook** y un menú lateral flotante en todo el sitio que cuenta con enlaces a los siguientes ítems: **Contáctenos, Facebook, Twitter, Youtube, Flickr y Slideshare.**

Las narrativas del sitio web para niños del Ministerio TIC están impregnadas del discurso de consumo de aparatos tecnológicos, los niños no son vistos como interlocutores, sino como sujetos que deben ser protegidos y que deben ser instruidos y guiados en el uso de la tecnología. El recurso en los personajes de Plaza Sésamo para los relatos audiovisuales, resulta anacrónico teniendo en cuenta que el boom de esta serie en Colombia fue en los

años 80, hoy la infancia colombiana tiene otros consumos de cartoons y de series televisivas. Por otro lado y pese a que desde el marco legal el uso de las imágenes que tienen menores de edad tiene ciertas restricciones y particularidades, el portal web del Ministerio TIC, usa de manera reiterada fotografías de menores en salas de cómputo o recibiendo tablets por parte del Ministro. A continuación se relaciona la tabla con el análisis respectivo:

Tabla 5. Análisis del sitio web del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Tipología (Entidad)	Objetivo	Público	Diseño	Contenido	
				Imágenes	Narrativas
<p>Nacional –Ministerial. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones URL Sitio web: http://www.mintic.gov.co/ URL Sitio web para niños: http://www.mintic.gov.co/index.php/mintic-ninos-inicio</p>	<p>Finalidad del sitio web: se plantean los siguientes objetivos de acuerdo a la última versión del Manual de Gobierno en Línea que intenta abordar varias dimensiones. <i>Componente de ELEMENTOS TRANSVERSALES:</i> - Incorporar el Gobierno en Línea como parte de la cultura y de la estrategia de innovación organizacional. Conocer las necesidades, tendencias de comportamiento y preferencias de los diferentes</p>	<p>a) Perfil de usuario: está orientado a ciudadanos colombianos que buscan información con respecto al Ministerio o TIC, cada uno de los proyectos, políticas y planes que desde allí se dirigen.</p>	<p>a) Interfaz de usuario: el entorno visual del sitio web responde a los lineamientos de Gobierno en Línea. Tanto en la distribución de espacios y áreas como el uso de protocolos, lenguajes y estilos. El sitio web principal tiene la plantilla institucional, los colores, escudos, marcas y usos permitidos, guardando los lineamientos. En el index del sitio web se tiene una distribución</p>	<p>a) Textual: Hay una gran cantidad de información escrita que soporta el sitio web, en su versión completa donde hay un intento vano de satisfacer las necesidades de la ciudadanía con una proliferación de noticias, soportadas con imágenes fotográficas de los avances de planes y logros del Ministerio. Llama la atención que el lenguaje utilizado en el sitio web para niños tiene las siguientes características: los textos son breves y muy</p>	<p>a) Espacios: - <i>Naturaleza:</i> interiores. - <i>Magnitud:</i> pequeños espacios. - <i>Calificación:</i> cerrados. - <i>Identificación:</i> locales. - <i>Finalidad:</i> de tipo regulador, la mayoría son aulas de clase donde se utilizan aparatos y dispositivos como: computadores y tabletas. En los vídeos los espacios son centros comerciales, biblioteca, salas de estudio o la casa. En cada uno de ellos los espacios son vigilados y acompañados</p>

	<p>grupos de usuarios y aplicar este conocimiento a todos los momentos de interacción con éstos, a la vez que se definen e implementan procesos de mejoramiento permanente en la gestión de tecnología y en la aplicación de un Sistema de Gestión de Seguridad para la protección de los activos de información.</p> <p><i>Componente de INFORMACIÓN EN LÍNEA:</i> - Garantizar, a través de la sede electrónica, el acceso de la ciudadanía a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción, datos abiertos</p>		<p>de tres columnas verticales, galería de siete imágenes fijas casi todas fotográficas que funcionan como menú. El Ministerio TIC tiene implementado su sitio web para niños que aunque con muy poca información y un diseño muy sencillo y de estructura básica es accesible y cumple con un nivel primario. Se apelan a vídeos embebidos desde Youtube con personajes del reconocido programa Plaza Sésamo. Adicional todas las tipografías usadas son san serif.</p>	<p> sintéticos, se utiliza el tutear como estrategia de cercanía y se hace uso del lenguaje incluyente.</p>	<p>por la mirada adulta.</p>
--	---	--	--	---	------------------------------

	<p>y gestión en general observando las reservas constitucionales y de ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad y estándares de seguridad. La información mencionada estará dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar y utilizar.</p> <p><i>Componente de INTERACCIÓN EN LÍNEA:</i> Habilitar, implementar e integrar diferentes espacios de interacción con los usuarios a través de la sede electrónica y disponer de opciones de consulta interactiva de información y de soporte en línea.</p> <p><i>Componente de TRANSACCIÓN EN LÍNEA:</i> - Ofrecer a través de la sede electrónica</p>		<p>b) Mapa del sitio:</p> <p>- <i>Niveles:</i> según el mapa del sitio web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la estructura se distribuye en tres niveles. El primero ampara los siguientes ítems: <i>Noticias, Galeria de Vídeos, Ministerio en Medios, Blog del Ministerio TIC.</i> El segundo nivel tiene: <i>Acerca del Ministerio, Industria TIC, Asuntos Postales, Radio Difusión Sonora, Vigilancia y Control, Espectro, Apropiación TIC, Atención al usuario, Redes Sociales y Entidades.</i> El tercero y último nivel es: Acerca del Ministerio: Quiénes</p>	<p>b) Visual: Fijas y Móviles: Las imágenes que tiene el sitio web dan cuenta de la "institucionalidad", pues es desde este lugar se elaboran una serie de discursos de cobertura, efectividad en la gestión e impacto en la comunidad.</p> <p>- <i>Medio de producción:</i> fotografías, ilustraciones vectoriales realizadas a través del ordenador, banners digitales, vistas previas de vídeos.</p> <p>- <i>Medio de almacenamiento:</i> archivos de datos digitales, discos duros, tarjetas de memoria.</p> <p>- <i>Medio de transmisión:</i> transmisión de datos vía web.</p>	<p>b) Tiempos:</p> <p>- <i>Velocidad:</i> rápida, la narrativa por ser corta en duración, no dilata las acciones.</p> <p>- <i>Movimientos:</i> la mayoría son horizontales.</p> <p>-</p> <p><i>Desplazamientos:</i> se utiliza reiteradamente el recurso de izquierda a derecha de la pantalla con los personajes.</p> <p>-</p> <p><i>Reproducción:</i> secuencias con un claro inicio y final.</p> <p>- <i>Duración:</i> cada corto es de 0:30 s</p> <p>- <i>Intervalo:</i> no hay espacios de pausas por lo corto del relato, el tiempo en la narración es fluido.</p> <p>- <i>Ritmos:</i> los ritmos están dados por los diálogos y las acciones realizadas por los personajes que interactúan en los relatos.</p> <p>- <i>Escenas:</i> cada relato tiene una baja cantidad de escenas, la gran mayoría se marcan a través de cambios de locaciones.</p> <p>-</p> <p><i>Dirección:</i> lineal.</p> <p>- <i>Flujo:</i></p>
--	--	--	--	---	---

	<p>todos los trámites y servicios que por su relación costo beneficio puedan ser automatizados y organizar los servicios a través de ventanillas únicas, permitiendo a los usuarios realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto de forma totalmente virtual.</p> <p><i>Componente de TRANSFORMACIÓN:</i></p> <p>- Incrementar la eficiencia en la ejecución de todos los procesos internos críticos de la entidad a través del uso de medios electrónicos y reducir por lo menos en un 30% el consumo de papel gracias a la implementación de la política de Cero Papel, así como implementar el intercambio de toda la información relacionada</p>		<p>Somos Misión y Visión Historia</p> <p>Organigrama Directorio de funcionarios Objetivos y funciones</p> <p>Programas Sociales</p> <p>Información Internacional</p> <p>Organismos del Sector TIC Quién nos vigila</p> <p>Información Institucional</p> <p>Industria TIC: Planes Sectoriales Políticas</p> <p>Normatividad Cifras</p> <p>Dominio.co Satélite</p> <p>Asuntos Postales:</p> <p>Exportafácil Registro Postal</p> <p>Radio Difusión Sonora:</p> <p>Información sobre radiodifusión</p>	<p>continuo.</p> <p>-</p> <p><i>Magnitud:</i> cronológico.</p> <p>-</p> <p><i>Precisión:</i> tiempos exactos y sincrónicos de corte de diálogos entre los sujetos de las acciones.</p>	<p>c) Audiovisual:</p> <p>- <i>Vídeo:</i> El sitio web plantea una serie de cortos de vídeo en la sección Aprende sobre Tic, con las siguientes referencias: <i>Cuídate en la red</i>, <i>Juegos online</i>, <i>Conéctate en familia</i> y <i>Estudia en Internet</i>. Duración de los vídeos: 0:30 s, realizadores: Canal 13, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, <i>Vive digital</i>, Plaza Sésamo. Nota: <i>El Ministerio TIC, la organización Sesame Workshop productora del</i></p> <p>c) Sujetos-Objetos:</p> <p>- <i>Personajes principales:</i> según las referencias de los vídeos son: <i>Cuídate en la red</i>: Lola e Ilona, <i>Juegos online</i>: Elmo, Lola y actriz, <i>Conéctate en familia</i>: Elmo y Mario, <i>Estudia en Internet</i>: Tostao y Lola. - <i>Personajes secundarios:</i> no hay. - <i>Narrador:</i> no hay. - <i>Narratorio:</i> no hay. - <i>Estatus político:</i> preciado consumidor de aparatos tecnológicos y conexión a Internet.</p>
--	---	--	---	--	---

	<p>con cadenas de trámites y los requerimientos de otras entidades para el desarrollo de sus funciones.</p> <p><i>Componente de DEMOCRACIA EN LÍNEA:</i> - Incrementar la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, en la toma de decisiones y en la solución de problemáticas particulares, en un marco de innovación permanente y colaborativa.</p>		<p>n sonora Radio Comunitaria Radio de Interés Pública Radio Comercial Plan Técnico Nacional Simulador de Contraprestaciones</p> <p>Vigilancia y Control: Información sobre vigilancia y control</p> <p>Espectro: Información sobre el espectro</p> <p>Apropiación TIC: Vive Digital Regional</p> <p>Telecentros de Información</p> <p>Ciudadanos Digitales</p> <p>Tecnología para la inclusión Internet Sano</p> <p>Atención al usuario: Trámites y servicios Registro TIC Registro</p>	<p><i>programa de televisión Plaza Sésamo y el Canal 13, firmaron una alianza de coproducción pedagógica de alfabetización digital y promoción del uso y aprovechamiento de las TIC dirigido a niños y jóvenes del país. El lanzamiento de esta estrategia se realizó el 14 de diciembre en el Ministerio TIC.</i></p> <p>- Cine: no aplica. - Televisión: no aplica. - Animación: no hay animaciones en este sitio web, ni en 2D, ni 3D.</p>	
--	--	--	--	---	--

		<p>Postal SER PACO: Punto de Atención al Ciudadano y al Operador</p> <p>Peticiones, Quejas y Reclamos</p> <p>Autorización Venta ETM</p> <p>Contratación</p> <p>Convocatori as</p> <p>Aspirantes Glosario de términos Preguntas frecuentes</p> <p>Documentos para comentar Ayuda a la Navegación</p> <p>Redes Sociales: Facebook Twitter YouTube Flickr</p> <p>SlideShare</p> <p>Entidades: Comisión de Regulación de Comunicaci ones FONTIC Comisión Nacional de Televisión Radio Televisión de Colombia</p>	
--	--	--	--

		<p>Gestión y Seguimiento a Metas del Gobierno</p> <p>Red Postal de Colombia</p> <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p> <p>Colciencias</p> <p>Presidencia de la República de Colombia</p> <p>Portal Unico de Contratación</p> <p>Portal del Estado Colombiano</p> <p>Programa Gobierno en Línea</p> <p>Hora Legal Colombia</p> <p>Compartel</p> <p>Computadores para Educar</p> <p>Por su parte en el sitio web dedicado a los niños tiene una estructura mucho más básica y sintética de toda la información. En el primer nivel aparece: <i>Inicio, ¿Quiénes somos?, Infórmate,</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>Actividades en línea, Aprende sobre TIC, Sitio Web del Ministerio TIC.</i></p> <p>Y un menú lateral con los siguientes botones a modo de banners por su tamaño: <i>En TIC Confío, Ministerio TIC, Computadores para Educar, Compartel, Gobierno en Línea, Vive Digital - Regional, Peticiones, quemas y reclamos, Reciclemos, Cero papel.</i></p> <p>Adicionalmente debajo del video embebido de Youtube aparecen las imágenes íconos para acceder a las Redes Sociales: <i>Facebook, Twitter, YouTube, Flickr y SlideShare.</i> - Navegación: En términos de navegabilidad</p>	
--	--	--	--

		<p>d el diseño del sitio web cuenta con una estructura robusta y bastante clara, maneja una serie de elementos como jerarquías y estilos tipográficos, banners, botones, footer, cabezotes en todos sus micro sitios y páginas web, todo desarrollado en HTML5.</p>	
<p>b) Personas que consultan el sitio web: siendo uno de los Ministerios más importantes dentro de la agenda del gabinete del Presidente de la República, este sitio web es consultado por un número significativo</p>	<p>c) Estructura de conectividad:</p> <p>- <i>Vínculos internos:</i> dada la estructura del sitio web, la conectividad que se plantea es bastante generosa. Como ya se evidenció en el mapa del sitio y en el ítem de niveles se mantiene una red interna de links a muchos</p>	<p>d) Acústico:</p> <p>- <i>Música:</i> en los cortos y videos de la sección Aprende sobre Tic, hay una musicalización que ambienta cada corto en su mayoría se usan rondas infantiles o apuestas similares que evocan sonidos asociados de niñez.</p> <p>- <i>Efectos sonoros:</i> todos los cortos tienen apoyo de efectos sincrónicos como el sonido de teclado del computador, los sonidos de un videojuego, el sonido que produce el chef,</p>	<p>d) Relatos:</p> <p>- <i>Orden:</i> tiene un principio, un nudo y un final.</p> <p>- <i>Acciones:</i> activas, de movimiento y realización.</p> <p>- <i>Sentido de la acción:</i> las intenciones de las acciones de los videos están orientadas a guiar o aconsejar por medio de breves tips a los niños.</p> <p>- <i>Estructura narrativa:</i> según las referencias Cuídate en la red: intercambio de diálogos entre Lola e Ilona para el uso del chat y software de mensajería</p>

		ivo de personas a nivel nacional e internacional.	micro sitios y páginas web, empero algunos de ellos por la migración de archivos y actualizaciones propias de las páginas web lo que hace que estén rotos o no carguen algún tipo de contenido. - <i>Vínculos externos:</i> redes sociales virtuales, Sitios web de dependencias estatales tales como: Presidencia, Ministerios, Programas que lidera el Ministerio TIC, Servicios de información al ciudadano.	etc. - <i>Locución:</i> no hay narrador en off. Los personajes van llevando la narrativa y acompañando con diálogos el relato.	instantánea. Juegos online: Elmo y Lola, junto con una actriz colombiana son inducidos a consumir juegos online que permiten la participación de los tres. Conéctate en familia: Elmo y Mario dialogan sobre lo importante que es desconectarse y dedicar tiempo a la familia. Estudia en Internet: Tostao y Lola platican sobre las oportunidades en la educación que se pueden ofertar a través de mediaciones tecnológicas. - <i>Tipo de narración:</i> narraciones oficiales.
--	--	---	--	---	---

Fuente: Elaboración propia

Análisis del sitio web para niños de la Gobernación de Antioquia

El sitio web para niños de la Gobernación de Antioquia, es un caso muy interesante, en primer lugar por el amplio desarrollo de contenidos para la infancia y a renglón seguido, por la dinámica ininterrumpida de trabajo que ha tenido esta dependencia con el contratista VCB S.A.S. que por varios años se ha encargado de la parte web de la Gobernación. Si bien el acceso al sitio web infantil se realiza a través de un banner ubicado en el portal principal, el esqueleto de los sitios es bien heterogéneo.

En su parte estructural el sitio web para niños está compuesto por varios módulos de trabajo como el cabezote, reel, banners laterales, área de multimedias, zona de fotos y zona de vídeos. De entrada el cabezote contiene una ilustración vectorial y las palabras “Portal niñas y niños” acompañado por la imagen institucional de la Gobernación, que en este caso retoma el lema de Gobierno de Sergio Fajardo: *Antioquia la más educada*. Dentro de la imagen hay cuatro personajes de los cuales dos son niñas y dos son niños. Los cuatro personajes intentan dar cuenta de la diversidad y corresponden a cuatro de las regiones que tiene Antioquia, por esta razón su indumentaria, color de piel y accesorios son variados, aunque en su forma el diseño de los personajes sea muy similar. De fondo en la ilustración vectorial se encuentran un par de montañas, una playa que acompañan a los 4 niños y un pequeño remedo de mar. Es particular que el fondo del sitio web para niños (que es una imagen diferente a la del cabezote) tiene un paisaje con un arco iris, pájaros de colores, pequeñas montañas, un cielo azul con nubes blancas y una pequeña laguna que intenta encajar con el fondo y la imagen vectorial que funciona como cabezote.

El componente tipográfico del cabezote está compuesto por una tipografía san serif de colores utilizada en caja alta donde se intercalan el tamaño de algunas letras. La imagen institucional también utiliza una tipografía san serif y los colores institucionales de la Gobernación: (verde y blanco).

Posteriormente se encuentra el reel de “Aprende y diviértete” con un menú que se desliza de manera horizontal y sobre el cual se pueden consultar 16 contenidos multimediales entre los cuales están:

- **Y tú, ¿de qué lado estas? ¡Antioquia Legal!** Esta multimedia está guiada por Paulina y Juan José, dos hermanos que viven en la región del Urabá Antioqueño (es la única región con acceso al mar). A través de un álbum de fotos ellos cuentan experiencias en los que decidieron actuar de manera legal y lo que aprendieron al tomar buenas decisiones. Contiene 11 escenas.
- **¿Sabes quién es Sergio Fajardo?** A manera de libro cómic multimedial se cuenta la vida política de Sergio Fajardo, así como algunas ideas y anécdotas. Se reivindica el discurso del héroe al mostrar al Gobernador como el hombre capaz de lograr la transformación social que demanda la región. Contiene 15 escenas.
- **Así se gobierna Antioquia.** En esta multimedia se relatan las funciones que desempeña el Gobernador y las 16 secretarías que componen su gabinete. Como particularidad se resalta que este contenido tiene subtítulos para personas con discapacidad visual, así como dos narradores en off, una voz adulta que guía y una voz infantil que plantea las preguntas e interrogantes. Finaliza con un juego de selección que intenta evaluar lo aprendido en el multimedia. Contiene: 10 escenas.
- **Pintemos a Antioquia de colores.** A través de esta multimedia se reconoce las principales riquezas y diversidad de Antioquia. Se pretende realizar un corto inventario de ríos, represas; así como las cordilleras y cerros, los valles, las ciénagas y los parques naturales ricos en flora y fauna de la región. Contiene: 10 escenas.
- **Así somos.** En este contenido se emprende un recorrido por las diversas identidades que hay en Antioquia. Da cuenta de sus generalidades, rasgos culturales, ubicación actual en el departamento, rasgos físicos y vestuario. Sin embargo plantea los estereotipos de los grupos étnicos mencionados: indígenas autóctonos, gitanos, blancos, mestizos y negritudes no solo en la descripción textual y la narración en off

que se realiza, sino en las imágenes que acompañan. En el caso de las negritudes se les asigna reconocimiento por la música, el deporte y el esclavismo. A los blancos se atribuyen el desarrollo de las ciencias, la escritura, la arquitectura y la conformación de los ejércitos. A los indígenas embera, tule y zenú se les representa como en las cartillas escolares con la pluma y la acostumbrada desnudez. Y a los gitanos se les determina el nomadismo y funciones como la adivinación y la elaboración de productos artesanales. Finalmente incluye una actividad lúdica. Contiene: 4 escenas.

- **A la cuenta de Antioquia.** En esta multimedia se intenta recalcar la utilidad de las matemáticas en la vida cotidiana con operaciones sencillas, mientras tanto y de manera paralela se realiza un recorrido por el departamento de Antioquia. Contiene: 14 escenas.
- **Vamos a defender el agua.** En este contenido multimedial se realiza una concientización sobre el uso del agua y a su vez, de manera pedagógica, muestra cómo cada uno puede ayudar con pequeñas acciones cotidianas para defender este recurso indispensable para la vida. Contiene: 6 escenas.
- **Las 9 de Antioquia: explorando el Occidente.** Con esta multimedia se realiza un viaje de exploración a la tradición y la labor de las mujeres fruterías y los artesanos de la región Occidente de Antioquia. Danilo quien personifica a un joven viajero, es quien en el relato emprende un recorrido para conocer la cultura, educación, deporte y geografía de la zona. Se encontrarán con Lucero, una joven vendedora de frutas con quien establece diálogo. Contiene: 15 escenas.
- **Las 9 de Antioquia: explorando el Bajo Cauca.** El contenido multimedial da cuenta de la geografía, economía, turismo, educación, cultura e historia del Bajo

Cauca Antioqueño. A través de Manuel y Danilo, personajes del relato y en una aventura de pesca por el río Nechí se evidencia cómo esta zona se destaca por sus prácticas mineras. Contiene: 15 escenas.

- **Las 9 de Antioquia: explorando el Oriente.** Esta multimedia realiza un breve recorrido a la región del Oriente del departamento de Antioquia. Evidencia parte de su geografía, su economía y la cultura de su población. Danilo es el personaje que lidera este viaje relatando historias que se esconden en las artesanales del Carmen de Viboral. Contiene: 15 escenas.
- **Las 9 de Antioquia: explorando el Suroeste.** La multimedia resalta la tradición cafetera de la región. A través de Danilo el protagonista y de Antonio, un caficultor, se relatan características sobre la geografía, economía, turismo, educación, deporte, cultura y población de la zona. Contiene: 15 escenas.
- **Las 9 de Antioquia: explorando el Magdalena Medio.** Los personajes Natalia y Danilo recorren el Cañón de Río Claro, que desemboca en el río Magdalena, cubierto por un extenso bosque tropical. Bajo este pretexto se tejen narrativamente las generalidades de la Región Magdalena Medio. Contiene: 15 escenas.
- **Las 9 de Antioquia: explorando el Urabá.** El contenido multimedial señala las características de la Región Urabá viajando por el río Atrato en compañía de Danilo y Waira, un viajero y joven indígena quien enfatiza en la riqueza de la única zona de Antioquia que tiene mar. Contiene: 15 escenas.
- **Las 9 de Antioquia: explorando el Valle de Aburrá.** Esta multimedia narra las características y riquezas de la Región Valle de Aburrá del departamento. Sus deportes, cultura, educación, turismo y población serán algunos de los datos que

junto a Danilo y Camila, una universitaria quienes son los protagonistas del relato.

Contiene: 15 escenas.

- **Las 9 de Antioquia: explorando el Norte.** Esta multimedia describe a través de Danilo su protagonista, la Región Norte del departamento de Antioquia, dando cuenta de su geografía, economía, turismo, cultura, historia y población. A través de un viaje por espacios rodeado de montañas, bosques, ríos y un altiplano de clima frío se muestra la ganadería como la principal actividad productiva de la región. Contiene: 15 escenas.
- **Las 9 de Antioquia: explorando el Nordeste.** En la multimedia se relata un viaje por la Región Nordeste en ferrocarril, atravesando varios municipios del departamento. El viajero Danilo, de nuevo es el protagonista de esta actividad turística del motorriél que cruza el Túnel de La Quebra. Contiene: 15 escenas.

Todos los contenidos multimediales son animados en 2D, además contienen un significativo número de escenas, incluyen audio, sonidos, música ambiental. Sus narradores son niñas y niños que intercalan su diálogo con adultos, y que cuentan historias y relatos locales de situaciones cotidianas de las diferentes regiones de Antioquia. Cabe anotar que aparecen los créditos de la empresa Virtual Community Builders S.A.S compañía de desarrollo de contenidos y comunidades virtuales para fines educativos, informativos, comerciales y de entretenimiento.

En el lado izquierdo hay un pequeño módulo con 7 slide que contiene algunas preguntas y respuestas sobre temas como el cuidado del agua, salud y geografía. Además, se incluye una sección de audiolibros y la “Selección de Antioquia de niñas y niños” que tiene la posibilidad de abrir 3 HTML con historias de vida de niños de la región, actualmente

cuenta con 3 relatos: Samuel Arrollo, Sebastián Vásquez López y David González. La zona de fotos que incluye 6 fotografías y la zona de vídeos que tiene 6 referencias con unas duraciones muy diferentes: Antioquia Legal 0:22 s, Antioquia de colores 52:05 s, Mucho por hacer 22:35 s, La Amperatriz 52:01 s, Trompetista de Pueblorrico 0:31 s, Sebastián Vera 4:05 s.

En términos generales las narrativas del sitio web de la Gobernación para niños están cargadas de valores simbólicos donde se evidencia la negociación de las identidades regionales que tiene el departamento. La inclusión es una de las apuestas más significativas y que es constante en cada uno de los contenidos, no solo en la gente de la región, sino también en la población con discapacidad visual. Aunque hay un uso reiterado de estereotipos y lugares comunes, sobre todo en la representación de las identidades es valioso el aporte que realiza la Gobernación en cuanto a realizar contenido para niños de manera consensuada en dos líneas, la primera de ellas en un trabajo constante y acompañado por el contratista VCB, a renglón seguido en un proceso de acercamiento a las regiones para la realización de los contenidos. Cabe anotar que los contenidos tienen utilizan la licencia de autor Creative Commons (CC) que permite ser usada de forma flexible. En la siguiente tabla se pueden encontrar los detalles del análisis:

Tabla 6. Análisis del sitio web para niños de la Gobernación de Antioquia

Tipología (Entidad)	Objetivo	Público	Diseño	Contenido	
				Imágenes	Narrativas
<p>Gubernamental. Gobernación de Antioquia URL Sitio web: http://antioquia.gov.co/ URL Sitio web para niños: http://www.antioquiadigital.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=74&Itemid=675</p>	<p>Finalidad del sitio web: proveer de información en línea incrementando la eficiencia, transparencia, participación ciudadana y la prestación de mejores servicios a la ciudadanía de Antioquia y cada una de sus regiones: Urabá, Suroeste, Occidente, Norte, Valle del Aburrá, Bajo Cauca, Magdalena medio, Nordeste y Oriente.</p>	<p>a) Perfil de usuario: está orientado a ciudadanos colombianos, en especial antioqueños que busquen información con respecto a la Gobernación de Antioquia y cada uno de los proyectos y planes que desde allí se dirigen y se realizan.</p>	<p>a) Interfaz de usuario: bajo el lema "Antioquia la más educada" la apuesta visual del sitio web es congruente con esta intención. Empero el index del sitio es saturado con una distribución de tres columnas verticales y una serie de banners, fotografías que se encuentran distribuidos en el módulo de noticias y tres footers que redireccionan a otros micro sitios y páginas estatales que tienen vínculos con la Gobernación. La paleta de color si bien se orienta a la institucionalidad y los colores del departamento como el verde que es utilizado en sus diferentes tonos y</p>	<p>a) Textual: hay un número significativo de información textual dentro del sitio web, sin embargo en el index, los textos son cortos dando un importante espacio al componente visual, sobre todo de tipo fotográfico. Ya en las páginas web internas los párrafos son generosos e intentan brindar al usuario la información completa y más relevante posible. En el sitio web de los niños se le da prioridad a lo visual, no obstante en sus 16 multimedia se utilizan bocadillos</p>	<p>a) Espacios: - <i>Naturaleza:</i> los espacios son heterogéneos dada la diversidad de contenidos que aloja el site. La mayoría de ellos son espacios exteriores no solo en los vídeos sino en las animaciones vectoriales. - <i>Magnitud:</i> tienden a ser grandes espacios. - <i>Calificación:</i> son espacios abiertos con muy pocos elementos. - <i>Identificación:</i> espacios locales, históricos y relevantes para el departamento. - <i>Finalidad:</i> son</p>

		<p>matices, evoca también el partido político al cual hace parte el señor Sergio Fajardo actual gobernador, quien fuera candidato vicepresidencial en el 2010. La diferentes tipografías usadas son todas san serif.</p> <p>El sitio web dedicado a los niños de la Gobernación tiene un desarrollo generoso en contenidos sobretodo de tipo multimedial. Contempla los ítems: Y tú ¿de qué lado estas?</p> <p>¡Antioquia Legal!, ¿Sabes quién es Sergio Fajardo?, Así se gobierna Antioquia, Pintemos a Antioquia de colores, Así somos, A la cuenta de Antioquia, Vamos a defender el agua, Las 9 de Antioquia: explorando el Occidente, Las 9 de Antioquia: explorando el Bajo Cauca,</p>	<p>tipo cómics y una narración oral que es subtítulada. Las tipografías son variadas y de diferentes colores.</p>	<p>referenciales e intentan dar cuenta de las diferentes que tiene el departamento de Antioquia.</p>
--	--	--	---	--

		<p>Las 9 de Antioquia: explorando el Oriente, Las 9 de Antioquia: explorando el Suroeste, Las 9 de Antioquia: explorando el Magdalena Medio, Las 9 de Antioquia: explorando el Urabá, Las 9 de Antioquia: explorando el Valle de Aburrá, Las 9 de Antioquia: explorando el Norte, Las 9 de Antioquia: explorando el Nordeste.</p>		
		<p>b) Mapa del sitio:</p> <p>-</p> <p><i>Niveles:</i> posee tres niveles, el primero se evidencia en el menú superior donde se encuentran los siguientes ítems: Inicio, Gobernador, Gobernación, Prensa, Antioquia, Trámites y Servicios, Contratación, Atención al Ciudadano. El segundo nivel es mucho más complejo y generoso.</p> <p>Gobernador: Biografía Noticias Equipo de</p>	<p>b) Visual: Fijas y Móviles:</p> <p>Las imágenes que aloja el sitio web de la Gobernación de Antioquia en su index son en su mayoría de corte fotográfico, las restantes son ilustraciones e imágenes fijas vectoriales. Mientras tanto en el sitio web dedicado a los niños, la apuesta se realiza</p>	<p>b) Tiempos:</p> <p>-</p> <p><i>Velocidad:</i> rápida, las narrativas por ser cortas, no dilata las acciones y mantienen un ritmo constante.</p> <p>-</p> <p><i>Movimientos:</i> la mayoría son horizontales.</p> <p>-</p> <p><i>Desplazamientos:</i> se utiliza reiteradamente el recurso de izquierda a derecha de la pantalla</p>

		<p>Gobierno Agenda Blog Con el Gobernador (T.V)</p> <p>Gobernación: Misión - Visión Principios y valores Estructura orgániza Objetivos y funciones Directorio Programas de televisión Entes de control Informes de gestión Apertura de datos</p> <p>Prensa: Histórico Vídeos Infografías Galería de audios Red Antioquia</p> <p>Antioquia: Datos de Antioquia Regiones Fiestas de Antioquia Mapa de Antioquia Historias de Antioquia Un recorrido por Antioquia, la más educada Directorio municipal Acuerdos municipales Comparte nuestra Antioquia</p>	<p>en dar prioridad a las imágenes móviles y animacione s vectoriales, con un mínimo de fotografías y videos.</p> <p>- <i>Medio de producción</i> : fotografías, ilustracione s vectoriales, vistas previas de vídeos, animacione s vectoriales, infografías, banners animados. - <i>Medio de almacenam iento:</i> archi vos de datos digitales, discos duros, tarjetas de memoria. - <i>Medio de transmisión</i> : transmisión de datos vía web.</p>	<p>con los personajes. - <i>Reproducci ón:</i> secuencias con un claro inicio y final. - <i>Duración:</i> cada vídeo es de una extensión diferente y las animacione s vectoriales también. Referencias : Antioquia Legal 0:22, Antioquia de colores 52:05, Mucho por hacer 22:35, La Amperactri z 52:01, Trompetista de Pueblorrico 0:31, Sebastián Vera 4:05. - <i>Intervalo:</i> hay espacios de pausas en las animacione s vectoriales, para hacer intervenir al usuario por medio de botones que realizan acciones dentro de la multimedia. - <i>Ritmos:</i> los ritmos</p>
--	--	---	---	---

		<p>diversa Planes municipales de desarrollo</p> <p>Trámites y servicios:</p> <p>Contratación : Portal único de contratación Avisos de convocatoria Formatos Manual de contratación Manual de supervisión e interventoría Ruta transparente de la contratación Boletines contratación pública</p> <p>Atención al ciudadano: Directorio de agremiaciones y/o asociaciones Glosario de términos Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Consultar trámite o PQRS Preguntas frecuentes Escríbale al Gobernador Pregúntenos sobre Antioquia la más educada Entes de</p>	<p>están dados por los diálogos y las acciones realizadas por los personajes que interactúan en los relatos.</p> <p>- <i>Escenas:</i> cada relato tiene una cantidad de escenas que marca las transiciones y permiten la interactividad con el usuario, la gran mayoría se marcan a través de cambios de locaciones.</p> <p>- <i>Dirección:</i> líneal.</p> <p>- <i>Flujo:</i> continuo.</p> <p>- <i>Magnitud:</i> cronológico.</p> <p>- <i>Precisión:</i> se intenta sincronía pero hay dificultades con el lip sync de los personajes y las interpolaciones de movimientos de las animaciones vectoriales.</p>
--	--	---	--

		<p>control Ayudas para navegar Atención en línea Banco hojas de vida Noticias vía RSS En el tercer nivel están: <i>Informes de gestión:</i> Contraloría Informes de rendición de cuentas Resultados consultas a ciudadanos Planes de mejoramiento vigencia 2012</p> <p><i>Regiones:</i> Urabá Suroeste Occidente Norte Valle del Aburrá Bajo Cauca Magdalena medio Nordeste Oriente</p> <p><i>Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:</i> Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:</p> <p><i>Ayudas para navegar:</i> Mapa del sitio Cómo hacer una búsqueda</p>	<p>c) Audiovisual:</p> <p>- <i>Video:</i> el sitio web tiene una serie de vídeos y contenidos audiovisual es desarrollados para que la información sea presentada de una manera más digerible, pues de lo contrario se desbordaría en muchos párrafos de texto. Su principal apuesta es multimedia l.</p> <p><i>Contenidos desarrollados por:</i> <i>Gobernación de Antioquia. Antioquia digital. Adecuación pedagógica y montaje multimedia : Virtual Community Builders S. A. S. - VCB. Material educativo de libre distribución: Creative Commons</i></p>	<p>c) Sujetos-Objetos:</p> <p>- <i>Personajes principales:</i> según las referencias de los vídeos son: En las animaciones vectoriales intervienen:</p> <p>- <i>Personajes secundarios:</i> en los vídeos están: En las animaciones aparecen: - <i>Narrador:</i> locutor en off, narradores homodieéticos.</p> <p>- <i>Narrario:</i> no hay. - <i>Estatus político:</i> ciudadano responsable, sujeto histórico y consciente.</p>
--	--	--	---	--

			<p>- <i>Navegación:</i>el sitio web del departamento de Antioquia tiene problemas de navegabilidad pues su mapa del sitio está desactualizado , el diseño tipográfico maneja una diversidad de fuentes y jerarquías. Hay un exceso de banners, botones, footers, que hacen que la exploración y búsqueda en el sitio sea pesado visualmente. El sitio está construido en HTML5.</p>	<p>2012 y 2013. Referencias : Antioquia Legal 0:22, Antioquia de colores 52:05, Mucho por hacer 22:35, La Amperactriz 52:01, Trompetista de Pueblorrico 0:31, Sebastián Vera 4:05. - <i>Cine:</i>no aplica. - <i>Televisión:</i> hay una propuesta de canal de livestream y espacio audiovisual con el Gobernador Sergio Fajardo. - <i>Animación:</i> el sitio web oficial plantea animaciones tipo motion graphic en un módulo de vídeo. Cabe anotar que el sitio web para niños alberga 6 vídeos y 16 animaciones en 2D tipo cartoon de corte multimedia</p>
--	--	--	--	--

			1.	
	<p>b) Personas que consultan el sitio web: es visitado por antioqueños y colombianos, según las estadísticas que manejan internamente cuenta con 16.028.922 visitantes desde el 20 de abril de 2012, según el aplicativo Visitors Counter.</p>	<p>c) Estructura de conectividad:</p> <p>- <i>Vínculos internos:</i> el entramado de vínculos es muy amplia, pues todo el sitio no solo se conecta a sí mismo sino también establece una serie enlaces con micro sitios y páginas de la misma gobernación.</p> <p>- <i>Vínculos externos:</i> redes sociales virtuales, sitios web estatales como: Ministerio del Trabajo, Hora legal colombiana, Gobierno en Línea y Colombia compra eficiente. Adicionalmente también con las secretarías de la</p>	<p>d) Acústico:</p> <p>- <i>Música:</i> se utiliza un loop musical pop que es acompañado a de la voz de la narración en off femenina en el vídeo del sitio web principal. Ya en las 16 animaciones multimediales del sitio web de la Gobernación dedicado a la infancia aparecen musicalizadas y con botones de reproducción, así como un apoyo de subtítulos.</p> <p>- <i>Efectos sonoros:</i> los más frecuentes son los que se utilizan</p>	<p>d) Relatos:</p> <p>- <i>Orden:</i> contienen un principio, un nudo y un final.</p> <p>- <i>Acciones:</i> activas, de movimiento y realización.</p> <p>- <i>Sentido de la acción:</i> las intenciones de las acciones de los vídeos y animaciones están orientadas a guiar e informar sobre la Gobernación de Antioquia por medio de información estructurada a tipo infografía para los niños.</p> <p>- <i>Estructura narrativa:</i> las 16 animaciones</p>

			<p>Gobernación, Entidades descentralizadas, departamentos administrativos, gerencias y otras entidades. El sitio web de la infancia en su estructura interna aparte de su módulo de 16 multimedias, contiene un panel de noticias, 6 vídeos, fotos, audiolibros (próximamente), y selección Antioquia de niñas y niños.</p>	<p>dentro de las 16 animaciones vectoriales tipo cartoon en 2D ensambladas en el software Adobe Flash.</p> <p>- <i>Locución:</i> el recurso del narrador en off es usado de manera reiterada en los vídeos y en las animaciones vectoriales, acompañado de la opción de subtulado.</p>	<p>s plantean una estructura que permite la interacción del usuario para la continuación, a partir de un control de reproducción.</p> <p>- <i>Tipo de narración:</i> narraciones oficiales.</p>
--	--	--	---	--	---

Fuente: Elaboración propia

Análisis sitio web para niños de la Alcaldía de Pasto

La apuesta de la Alcaldía de Pasto es muy singular, pues se distancia de las estructuras canónicas en la construcción de sitios web estatales en Colombia. Si bien hay una fuerte influencia de crear y generar sitios y páginas web similares en su distribución y forma a los de nivel nacional – ministerial o con la plantilla de los sitios web de los ministerios, la apuesta de esta dependencia es muy diferente en su arquitectura y distribución de los elementos. Así mismo es importante mencionar que el sitio web para niños, es una de las páginas internas que incluye el portal general, es decir, no es un micro sitio, está dentro del

portal web de la Alcaldía y responde de manera sencilla a las demandas de contenido de “Gobierno en Línea”.

En primer lugar el cabezote es totalmente institucional, permitiendo al usuario el acceso y navegación del portal web de la Alcaldía libremente. Posteriormente se incluye un banner con una imagen ilustrada en un software vectorial realizada por Esteban Andrés Fajardo con el siguiente bocadillo: "Bienvenidos a nuestro espacio virtual, para niños y niñas". Aquí hay dos puntos interesantes, el primero de ellos la aparición de créditos personales del diseñador web y el ilustrador dentro de la página web destinada a la infancia. Donde si bien los sitios web son desarrollados por funcionarios de la oficina de comunicaciones, para este caso particular, los créditos aparecen dentro de la película de Adobe Flash. En segundo lugar en el banner estático, aparecen dos personajes: una niña y un niño con atuendos juveniles sonriendo y en actitud de bienvenida al interactor, no hay una imagen de fondo, tan solo una leve textura gris.

Las tipografías son san serif, la primera se emplea en su versión outline y se desagrega del bocadillo (recurso reiterado en el uso del cómic), guardando coherencia con este, el texto es usado en caja menor sostenida: minúsculas. La segunda fuente tipográfica es utilizada en caja alta y recibe un leve azul en la palabra NIÑOS y un tono rosa donde dice NIÑAS, recorriendo a la asignación cromática que de manera muy marcada y socioculturalmente aceptada han recibido estos colores.

El área editable se compone de cuatro elementos. En primer lugar y la zona central plantea un contenido multimedial muy básico, realizado en Adobe Flash con unas animaciones de forma e interpolaciones muy sencillas. Es así como dentro de la película de Adobe Flash y

en la parte superior izquierda se encuentra el botón **Galeras - ¿Qué hacer?** Donde se menciona lo qué es la ZAVA (Zona de Amenaza Volcánica Alta), así como un sencillo mapa infográfico. Dentro de este ítem se sugiere que hacer antes y durante la emergencia. Debajo de este, se encuentra el botón **Deportes** donde el usuario puede consultar la programación y la información para las diferentes modalidades en cuanto a actividades deportivas, comenzando por el atletismo, fútbol, natación, patinaje, entre otros. Termina el botón **Escríbete al Alcalde** que incluye un muy sucinto formulario para envío de mensajería. Todos los botones mencionados anteriormente están acompañados por personajes, en total hay cinco, tres niñas y dos niños. Su indumentaria es juvenil, no obstante es notorio que las ilustraciones no son homogéneas en su canon, estructura y responden seguramente a un trabajo de diseño de personajes que fue usado con otros fines en la misma Alcaldía.

Adicional a lo anterior, hay dos botones de color amarillo ubicados en la parte superior central, el primero de ellos dice **Derechos humanos** y el segundo **Derechos de los niños** los cuales despliegan una información muy corta. Ya en la parte inferior del contenido multimedial se encuentran tres preguntas **¿Qué es democracia?** **¿Qué es Alcaldía?** **¿Qué es Concejo?** que son los únicos botones que en su rollover tienen asignado un sonido, y que de manera sintética apelan a etimologías, definiciones básicas y de diccionario. El fondo del multimedia es una composición vectorial con tipografía en color negro.

En segundo lugar, y como parte del sitio web se encuentra un espacio que contiene material audiovisual. Este se encuentra embebido en Youtube y actualmente se encuentra vinculado el vídeo **Te Protejo - Línea de denuncia virtual www.teprotejo.org** con una duración de 2:43 s que es realizado por el programa EnTIC confío del Ministerio de las Tecnologías de

la Información y las Comunicaciones MINTIC. Paralelo a lo anterior está un banner sobre el *grooming* o acoso sexual a niños por medio de las TIC denominado ¿Sabes qué es el *grooming*? Que utiliza como recurso una ilustración vectorial, tipo cómic y una tipografía san serif blanca.

En tercer lugar y como parte inferior de la página web de la Alcaldía y sus contenidos para niños, se encuentra enunciada una corta noticia sobre el *bullying* o intimidación escolar a partir de maltrato físico y/o psicológico, llama la atención que a través de Voki (<http://www.voki.com/>) incluye un avatar animado de una chica pelirroja, con vestido verde e ilustrada vectorialmente, en un fondo fotográfico que evoca a los puentes y estructuras de Estados Unidos. El avatar creado tiene una voz robotizada que recita el texto que acompaña realizando ligeras interpolaciones de movimiento tanto en el parpadeo, movimiento de cabeza y lip sync.

Finalmente el footer tiene una serie de botones que envían al usuario a diferentes dependencias estatales que tienen algún vínculo por estar adscritas ya sea del orden nacional, gubernamental o municipal. Como menú flotante en toda la página y el sitio web principal el usuario encuentra un acceso directo a las redes sociales virtuales de la Alcaldía en: **Facebook, Twitter, Youtube y RSS.**

Las narrativas de la página web para niños de la Alcaldía de Pasto son planas, los relatos que de allí se pueden extraer son bastante cortos. Las imágenes son estáticas, los personajes concebidos aunque son diseñados y técnicamente son ilustraciones trabajadas en digital, no dan cuenta de la infancia pastusa y de los contextos propios de la región. La mayoría de ellos retoma la figura del buen escolar y asocia la infancia el lugar de la escuela y las

actividades que allí se realizan. Los contenidos van vinculados al proteccionismo y se denota la fuerte influencia de órganos nacionales como el Ministerio TIC dentro de la apuesta de la Alcaldía. Las definiciones conceptuales son tomadas de diccionarios e intentan simular en su extensión, su forma, su tipografía los libros escolares y cartillas para el público infantil. El único espacio que intenta redimir la región es el que aparece en la imagen ilustrada del volcán Galeras. En la tabla que sigue se evidencia un análisis más detallado:

Tabla 7. Análisis sitio web para niños de la Alcaldía de Pasto

Tipología (Entidad)	Objetivo	Público	Diseño	Contenido	
				Imágenes	Narrativas
<p>Local – Municipal. Alcaldía de Pasto URL Sitio web: http://www.pasto.gov.co/ URL Sitio web para niños: http://www.pasto.gov.co/index.php/web-ninos</p>	<p>Finalidad del sitio web: brindar información y espacios de participación ciudadana a los habitantes de la ciudad de Pasto.</p>	<p>a) Perfil de usuario: está orientado a ciudadanos colombianos, en especial pastusos y nariñenses que busquen información con respecto a la Alcaldía de Pasto y cada uno de los proyectos y planes que desde allí se dirigen.</p>	<p>a) Interfaz de usuario: el entorno visual del sitio web responde a los lineamientos de Gobierno en Línea. La distribución horizontal por paneles permite la organización equilibrada de los elementos. Los espacios son generosos y la información no se percibe apretada o saturada en su distribución. La paleta de color es sobria y se desprende del rojo, azul y amarillo que son sus colores institucionales. Las tipografías usadas son sans serif.</p>	<p>a) Textual: el diseño del sitio web plantea una serie de jerarquías tipográficas que permiten una buena lecturabilidad, sin embargo la apuesta institucional de la Alcaldía de Pasto no abunda en textos, trata de sintetizar la información y de remitir a documentos anexos en formato .PDF. En el sitio web infantil los párrafos de texto son mínimos y se reducen al pequeño y sencillo multimedia interactivo realzado en</p>	<p>a) Espacios: - <i>Naturaleza:</i> en primer lugar los espacios de las fotografías del menú galería son heterogéneos, pues son exteriores e interiores. Por su parte los espacios de las fotografías de banco de imágenes utilizadas son interiores. - <i>Magnitud:</i> los espacios de las siete fotografías del menú son en su mayoría grandes espacios para albergar público masivo. Por su parte los espacios de las fotografías de banco de imágenes utilizadas son pequeños</p>

		<p>En el sitio web para niños hay muy pocos textos, banners estáticos, un vídeo, y un espacio con una sencilla multimedia que contiene ilustraciones digitales realizadas en un software vectorial con muy pocos párrafos de texto.</p>	<p>Adobe Flash.</p>	<p>espacios. - <i>Calificación:</i> los espacios de las siete fotografías del menú son abiertos, mientras los de las fotos de banco de imágenes son espacios cerrados. - <i>Identificación:</i> espacios locales en las fotos del menú. Espacios glocales (no lugares, pueden ser cualquier sitio) en las fotos de los botones centrales. - <i>Finalidad:</i> los de las fotografías son espacios públicos para eventos de la Alcaldía, normativos.</p>
		<p>b) Mapa del sitio: - <i>Niveles:</i> Hay cuatro niveles, donde se encuentran el menú superior, los botones centrales, links a dependencias de la Alcaldía de Pasto, links a sitios web alternos. El menú superior contiene el: Inicio, Correo institucional, Directorio telefónico, Web niños y niñas,</p>	<p>b) Visual: Fijas y Móviles: Las imágenes que acompañan el sitio web principal en su gran mayoría son fotografías algunas de corte institucional, mientras las que configuran los menús y botoneras son de bancos de imágenes genéricas que fueron rencauchadas. Las del sitio web infantil son ilustraciones digitales realizadas en un software</p>	<p>b) Tiempos: - <i>Velocidad:</i> las narrativas audiovisuales del sitio web de la Alcaldía son lentas. - <i>Movimientos:</i> la mayoría son horizontales y verticales, haciendo panorámicas de lugares reconocidos y representativos del municipio, en el vídeo de Te Protejo los movimientos son horizontales y algunos céntricos. -</p>

		<p>Buscador.</p> <p>Aquí se anidan los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo Institucional: <ul style="list-style-type: none"> Lista Correos Alcaldía (Listado de correos electrónicos de dependencias, interés general) @pasto @haciendapasto @gobiernopasto @culturapasto @infraestructura @gestionambiental @planeacionpasto @bienestarsocialpasto - Directorio telefónico: <ul style="list-style-type: none"> Directorio Alcaldía Instituciones Educativas Entes Públicos Asociaciones Buscando Colegio (Link Externo) - Web niños y niñas 	<p>vectorial.- <i>Medio de producción:</i> fotografías, ilustraciones vectoriales, vistas previas de vídeos, animaciones vectoriales, banners animados.</p> <p>- <i>Medio de almacenamiento:</i> archivos de datos digitales, discos duros, tarjetas de memoria.</p> <p>- <i>Medio de transmisión:</i> transmisión de datos vía web.</p>	<p><i>Desplazamientos:</i> se utiliza reiteradamente el recurso de izquierda a derecha de la pantalla, y del centro hacia afuera.</p> <p>-</p> <p><i>Reproducción:</i> se cuencias con un claro inicio y final.</p> <p>- <i>Duración:</i> el vídeo del IGAC tiene una duración de 0:49 s y el de Te Protejo de: 2:43.</p> <p>- <i>Intervalo:</i> no hay pausas e intervalos extensos.</p> <p>- <i>Ritmos:</i> los ritmos están dados por los diálogos de los entrevistados y por los lugares que son mostrados. Así mismo se intenta una sincronía con la música que acompaña.</p> <p>- <i>Escenas:</i> cada relato tiene una baja cantidad de escenas, la gran mayoría se marcan a través de cambios de locaciones.</p> <p>- <i>Dirección:</i> líneal.</p> <p>- <i>Flujo:</i> continuo.</p> <p>- <i>Magnitud:</i> cronológico.</p> <p>- <i>Precisión:</i> existe sincronía entre el audio y la imagen de los vídeos.</p>
--	--	---	--	---

			<p>- Buscador En el segundo nivel están los botones centrales: Prensa y noticias, contratación, atención al ciudadano, trámites y servicios, gaceta municipal, hacienda y finanzas, rendición de cuentas, planes y ejecución. En el tercer nivel se ubican las Dependencias de la Alcaldía de Pasto: Secretaría de Hacienda Secretaría de Educación Secretaría de Gobierno Secretaría de Salud Secretaría de Bienestar Social Secretaría de Planeación Secretaría de Tránsito y Transporte Secretaría de Cultura Secretaría de Infraestructura y Valorización Secretaría de Desarrollo Comunitario Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad</p>	<p>c) Audiovisual:</p> <p>- Vídeo: se ubica dos vídeos, uno en el sitio principal y el otro en el sitio web de niños. Referencias: Instalación séptima cumbre de ciudades 2:31 y en el sitio web infantil se encuentra: Te protejo 2:43 - Cine: no aplica. - Televisión: no aplica. - Animación: las ilustraciones y las animaciones 2D tipo cómic. Créditos: Diseño web: Luis Eduardo Acosta Fajardo. Ilustraciones: Esteban Andrés Fajardo. Oficina de Comunicaciones - Alcaldía de Pasto, 2009.</p>	<p>c) Sujetos-Objetos:</p> <p>- <i>Personajes principales:</i> en el primer vídeo, referencia IGAC se aprecia que no hay personajes principales, pues se realiza un inventario del territorio y de los espacios del municipio. En el segundo, referencia Te Protejo aparecen: <i>Carolina Piñeros, Directora ejecutiva Redpapaz; Santiago Amador, Director apropiación MINTIC; Diego Molano Aponte, Director I.C.B.F; Claudia Pestana, Investigadora Interpol - DIJIN.</i> - <i>Personajes secundarios:</i> en el primer vídeo, referencia IGAC no hay. En el segundo, referencia Te Protejo aparecen mujeres, hombres, niños, adultos que no son identificados. - <i>Narrador:</i> en el vídeo con referencia IGAC hay un locutor en off, narrador homodiegético;</p>
--	--	--	--	---	---

		<p>Secretaría de Agricultura Secretaría de Gestión Ambiental Secretaría General</p> <p>Departamento Administrativo Contratación Pública Dirección de Espacio Público Dirección de Juventud Dirección de Plazas de Mercado Dirección Para la Gestión del Riesgo de Desastres - DGRD Dirección Fondo Territorial de Pensiones Dirección de Control Interno Disciplinario Oficina de Género Oficina de Asuntos Internacionales Oficina de Planeación de Gestión Institucional Oficina de Comunicación Social Oficina de Control Interno Oficina de Asesoría Jurídica</p> <p>Por último están los Enlaces a sitios web</p>	<p>por su parte en el vídeo Te Protejo. - <i>Narratorio</i>:no hay destinatarios ficticios de la historia. - <i>Estatus político</i>:ciudadanos responsables, éticos y sujetos con derechos y deberes.</p>
--	--	--	--

		alernos: Presidencia de la República Gobierno en Línea Colombia Portal Único de Contratación - SECOP SISBÉN Internet para Rendición de Cuentas Corpocarnaval POT - Plan de Ordenamiento Territorial Portal Cultura- Turismo Secretaría de Educación Secretaría de Salud INVIPASTO Avante - Sistema Estratégico de Transporte Público Pasto Deporte Empopasto EMPAS - Empresa Metropolitana de Aseo Concejo Municipal Gobernación de Nariño Horas Legal para Colombia En TIC Confío Te Protejo Portal Alcaldes y Gobernadores Banco de la República - Centro Cultural NO al HURTO de CELULARES Incorpórate - Policía	
--	--	--	--

		<p>Nacional Hazte Marino - Armada Nacional</p> <p>- Navegación: la propuesta del sitio web en cuanto a su interfaz y su navegabilidad es muy bien lograda gracias a su simplicidad, los paneles, botoneras, menús ayudan en el diseño de la información.</p>		
	<p>b) Personas que consultan el sitio web: es visitado por pastusos, nariñenses y colombianos, según las estadísticas que manejan cuenta con: Visitas de hoy: 606, Visitas: 839.091, Páginas: 2.116.514, según www.histats.com</p>	<p>c) Estructura de conectividad:</p> <p>- <i>Vínculos internos:</i> el sitio web alberga un gran número de enlaces dentro del mismo, hacia páginas donde están: Prensa y noticias, contratación, atención al ciudadano, trámites y servicios, gaceta municipal, hacienda y finanzas, rendición de cuentas, planes y ejecución. Así mismo conecta internamente con sus</p>	<p>d) Acústico:</p> <p>- <i>Música:</i> se utiliza un loop musical con ambientación de rondas que es acompañada por las diferentes voces que de los personajes que aparecen en el vídeo del sitio web para la infancia que es desarrollado por los programas Te protejo y En TIC Confío.</p> <p>- <i>Efectos sonoros:</i> en la pequeña multimedia destinada a la información para niños, hay sonidos embebidos en la película de animación hecha en Adobe Flash en los rollovers de los botones.</p> <p>- <i>Locución:</i> no</p>	<p>d) Relatos:</p> <p>- <i>Orden:</i> los dos vídeos tienen una estructura de documental tipo spot con un principio, nudo, final.</p> <p>- <i>Acciones:</i> activas, de movimiento y realización.</p> <p>- <i>Sentido de la acción:</i> las intenciones de las acciones de los vídeos y animaciones están orientadas a guiar e informar sobre el mapa turístico de Pasto que realizó el IGAC, el segundo es de promoción de Te Protejo y su línea de denuncia, así como En TIC Confío y las</p>

		<p>diferentes secretarías y departamentos administrativos, direcciones y oficinas.</p> <p>- <i>Vínculos externos</i>: el sitio plantea conectividad externa con instituciones estatales, programas del gobierno, portales de información del estado colombiano y empresas del servicios públicos.</p> <p>El sitio web para niños de la Alcaldía de Pasto contiene un banner superior estático, un módulo de vídeo embebido de Youtube, un banner lateral sobre grooming, una sencilla multimedia desarrollada en Adobe Flash y una corta noticia sobre "Intimidación escolar - Bullying". El componente multimedial mencionado solo contiene links internos.</p> <p>El único enlace externo lo contiene el banners sobre grooming y direcciona al</p>	<p>hay voces en off, excepto en el vídeo institucional del Instituto Geográfico Agustín Codazzi</p> <p>- IGAC que aparece en el sitio web principal de la Alcaldía de Pasto.</p>	<p>instituciones que apoyan este programa que intenta informar sobre el delito de la pornografía infantil y abuso a través de medios como el Internet.</p> <p>- <i>Estructura narrativa</i>: el primer vídeo realiza la promoción del mapa turístico de la ciudad, a partir de una serie de imágenes de lugares representativos y que son visitados por turistas en la ciudad de Pasto.</p> <p>El segundo establece una estructura tipo entrevista que va siendo guiada e intervenida por imágenes, motion graphics y cortes con apoyo de un narrador en off.</p> <p>- <i>Tipo de narración</i>: narraciones oficiales.</p>
--	--	---	--	---

			sitio de En TIC Confío, programa del Ministerio TIC.		
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

12. Alcances y limitaciones

Como parte del ejercicio investigativo mencionaré cuáles fueron los alcances y limitaciones del proyecto. En primer lugar, quisiera enunciar algunas de las apuestas dentro de las cuales se encuentran:

- Al seleccionar sitios web de nivel nacional, gubernamental y municipal, basándose en la estructura que posee actualmente el Estado colombiano, se consolida una mirada holística e integral de su apuesta en Internet. Esta revisión analiza la producción de imágenes y narrativas de infancia que circulan en los sitios web estatales; sin embargo, aclaro que no es mi interés asumir los procesos de recepción realizados de estos contenidos y productos comunicativos, así como tampoco cotejar los factores de consumo por parte de los niños y niñas colombianos en Internet.
- La acotación del corpus fue vital, pues en la revisión inicial de la materialidad se evidenció que el tipo de trabajo y desarrollo realizado en los sitios web estatales era muy

similar y que la apuesta se orientaba hacia los mismos lugares o a un repertorio muy básico de “infancia” o contenidos para ella. Dicha selección de la materialidad, con ciertos criterios establecidos, permitió la ejecución del trabajo de campo y el análisis propiamente dicho de la investigación, reconociendo las marcas culturales y estéticas que intervienen en las imágenes-narrativas de infancia en los sitios web estatales. Empero debe mencionarse que los sitios web estatales en Colombia suman más de mil, así como los sitios web estatales para niños son numerosos.

- La matriz generada para el análisis permite la revisión no solo estructural y formal, sino que también ahonda en el contenido, diseccionando las características de las imágenes y narrativas en los sitios web del Estado colombiano y cubriendo gran parte de los aspectos esenciales a la hora de un análisis serio desde la comunicación para un sitio web. De esta manera se pueden describir los modos de re-presentación de infancia usados en los tres sitios web estatales y la noción política de ciudadanía propuesta para la infancia.

- El cuestionario elaborado para las entrevistas semiestructuradas y aplicado al equipo de trabajo fue de gran ayuda para llegar a conclusiones mucho más contundentes dentro del proyecto, permitiendo un análisis no solo centrado en la revisión de los sitios web y la matriz dispuesta para ello, sino cotejando elementos, relaciones y decisiones en las condiciones de producción que no son visibles o que están latentes.

Por su parte, las limitaciones más relevantes o aquello que quedó fuera de la cobertura de la investigación son las siguientes:

- La “poligamia disciplinar” planteada en el marco teórico fue una de las aportaciones a la hora de construir el debate y la matriz metodológica; no obstante, en el aterrizaje en el

corpus, muchas de las categorías emergentes y de nociones importantes no fueron asumidas con la debida profundidad en el análisis de la materialidad. Esta decantación intentó mantener lo básico para dar respuesta a la pregunta planteada en este proyecto.

- La actualización constante de los sitios web se convirtió en una de las dificultades que se planteó el proyecto, sobre todo a la hora de tomar decisiones sobre los sitios web que se analizarían, pues en la preselección para aplicar la matriz ya habían sido modificados o en algunos casos removidos.

- La revisión de sitios web dedicados a la infancia solamente desde la perspectiva del Estado colombiano como enunciador, si bien es una entrada y una apuesta, también reduce y deja de lado otras propuestas que se podrían contemplar para procesos futuros, dentro de los cuales se analice la elaboración de imágenes y narrativas de infancia desde lugares como las ONG, los medios masivos de comunicación colombianos o determinado grupo de producción que genere contenidos para niños en Colombia.

- Si bien la perspectiva cualitativa y los aspectos descriptivos considerados permiten un análisis que responde a las necesidades, se requiere apuntar por un balance cuantitativo que revele un porcentaje de la presencia de la infancia en los sitios web estatales.

- En el trabajo de campo se evidenció también la dificultad de acceder a los equipos de producción, que en su mayoría habían realizado en su papel de contratistas los contenidos para los sitios web estatales. En primer lugar, por la ausencia de créditos o datos de contacto de los desarrollos realizados en las aplicaciones, ilustraciones, animaciones, juegos, etcétera. Además, porque el modelo de producción en la mayoría de los casos

responde a la figura del teletrabajo y formas que se han venido configurando con el Internet y en labores deslocalizadas.

Epílogo: a modo de cierre

A manera de conclusión y tras realizar el análisis de los tres sitios web estatales (*Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobernación de Antioquia y Alcaldía de Pasto*), se pueden establecer las siguientes precisiones en esta última parada:

1. De la revisión teórica se desbordan una serie de inquietudes y reflexiones sobre la imagen y las narrativas, donde la imagen aparece como una construcción intencionada que responde a una serie de factores heterogéneos y procesos socioculturales; esta no puede ser vista solo como producto, sino también como territorio en disputa. Adicionalmente y con cierta terquedad, insisto en la existencia de una dimensión narrativa de las imágenes.

2. Las identidades de la infancia recreadas en los sitios web estatales colombianos responden a una tradición de imágenes del siglo XIX y XX asociadas a la niñez y con una fuerte influencia de cartillas escolares y un conglomerado de ilustraciones y dibujos. Desde la producción de los sitios web estatales, los textos, imágenes, fotografías, animaciones e ilustraciones que se ven son huellas que evidencian y refuerzan esta idea y visión de infancia, como un sujeto sin voz, orientado al proteccionismo.

3. Los mecanismos de poder, la impronta cultural, los estereotipos sociales y el modelo de sociedad patriarcal hacen parte de los factores que juegan un papel determinante y fundamental en la construcción de las imágenes y narrativas de la infancia colombiana en la era digital y que se evidencian en la presencia en Internet del Estado.

4. Las distinciones de raza, género y clase también afloran en los sitios web, a pesar de que se procura por un discurso de igualdad de derechos y de cuidado a la infancia. Con este

sesgo se construyen las imágenes y narrativas que dan cuenta de la niñez colombiana en los sitios web estatales.

5. El Estado colombiano, en esa relación existente entre la política y la imagen, se ve influenciado por los procesos de secularización, urbanización e industrialización, donde el discurso estatal responde a intereses de los gobiernos que se materializa en la fuerza performativa de las imágenes y en relatos que dan cuenta de estos procesos.

6. El hecho de realizar un estudio cualitativo a partir de una muestra de sitios web me ha permitido proponer un modelo de análisis que conlleve a revisar tanto la caracterización formal como el contenido desde el punto de vista de las imágenes y narrativas que allí se contienen. De esta manera se pueden ver cómo las **prácticas de producción** de sitios web y de las plataformas virtuales del Estado están centradas en un discurso de apropiación de TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones). Por su parte, la **circulación** de las imágenes es muy baja y los intercambios frente a otro tipo de imágenes es casi nula. La figura estatal recae en un intento vano de brindar espacios y escenarios de participación política para los niños. Las **prácticas de interacción** del Estado colombiano en las redes sociales virtuales, aunque existen, tienen escasos niveles de impacto.

7. La relación entre los juegos, videojuegos y el mundo tecnológico solo evidencia una mirada del niño como consumidor. Se asocia lo lúdico y lo divertido en el mundo infantil con juegos básicos que en su mayoría se utilizan en libros escolares o en actividades para niños en la educación básica primaria.

8. Al reconocer la imagen como presencia, se deben tener en cuenta las dimensiones políticas de la imagen, pues influye en la re-partición de lo sensible, en términos

rancerianos, así como también en la polisemia y multiplicidad de significados que posee la imagen. A partir de allí, se logra comprender la lógica de los contenidos en imágenes y narrativas en los sitios web, donde la representación de ese “otro”, ese “afuera”, no está por fuera de los imaginarios que se construyen socialmente. Es decir, las re-presentaciones que circulan en Internet son parciales y son fruto de factores de la vida cotidiana en todas sus dimensiones.

9. La confección de las identidades, a pesar de su dinamismo y movilidad, responde a una construcción generada socialmente, a partir de la integración del autorreconocimiento y de la contemplación de la alteridad. Dicha elaboración de la identidad, ya sea personal, individual o colectiva, es fruto de las relaciones sociales y de un cúmulo de variables internas y externas.

10. Los sitios web para los niños se asumen en su mayoría como producto comunicativo en muchas ocasiones como una derivación del sitio web estatal principal, mas no como un proyecto; por tanto, no tienen la importancia y la envergadura que se requiere. Esta consideración es relevante, puesto que si el abordaje es reducido a un producto, el énfasis que recibe la herramienta y lo operativo es mayor; es decir, se da prelación a la elección de una técnica y/o *software*. Entretanto, si se asume como proyecto comunicativo y pedagógico con su dimensión estratégica y táctica, la contemplación del usuario, el mensaje, los tiempos, el recurso humano y la manera de abordarlo tendrán mayor efectividad y calidad en el resultado.

11. En los sitios web estatales de la infancia se maneja un grado de información muy básica, con muy pocos textos, más bien mucho material visual, de calidad media o baja, lo

que implica un desarrollo primario tanto en las imágenes como en los videos, animaciones, sonidos o apuestas narrativas de los sitios web. En algunos de ellos se utilizan videos institucionales que apelan a recursos como marionetas, títeres o personajes reconocidos para el mundo de la infancia, que a modo de entrevista brindan información muy básica para los niños y niñas. Las animaciones son básicas, muchas de ellas realizadas con *software* Adobe Flash¹⁰⁹, de tipo vectorial, con una orientación a una versión primaria de videojuegos o interpolaciones de movimiento de personajes como una pareja de niños, siempre escoltados por una mirada o una compañía adulta. En cuanto a las imágenes, se utilizan ilustraciones, evidenciándose como un recurso reiterado en los sitios web consultados en donde pese a un intento vano de trabajo colaborativo, las imágenes y narrativas terminan siendo una apuesta repetitiva a representaciones de niñez colombiana con exceso del uso de colores con la cual se asocia al niño.

Si hay fotografías, muy pocas veces se indica el origen de las imágenes y el crédito. El carácter indicial de la fotografía, donde la realidad está adherida a las imágenes, pretende materializar esa emergencia identitaria de la infancia. Empero se evidencia el ausentismo de los autores y desarrolladores del sitio web. También hay un reiterado uso del sonido en los botones, con narradores en *off* y sonidos de ambiente, así como musicalizaciones primarias.

12. En estas transformaciones del Estado en cuanto a los espacios virtuales y el tránsito de los lugares tradicionales a lo digital y los contenidos en Internet en el ciberespacio, se

¹⁰⁹ Pese a la fuerte tendencia en los desarrollos web de los últimos años sobre orientar las creaciones a HTML5 y el desuso por parte de diseñadores, programadores y desarrolladores web del *software* Adobe Flash, los sitios web estatales aún conservan gran parte de sus contenidos para niños, tanto en galerías de imágenes, animaciones y videojuegos básicos que requieren del *plug-in* para ser vistos. Cabe anotar que si el contenido se consulta por dispositivos móviles o tabletas, difícilmente se podrá acceder.

vislumbra una continuidad de la reducida y baja participación y visibilidad de la infancia y la niñez colombiana, donde el Estado colombiano aún no ha logrado adaptarse a un nuevo contexto que permita explotar todas las posibilidades de lenguajes, estableciendo con ello encrucijadas cada vez más fuertes.

Referencias

I. Una pre-teorización de la imagen

- Abril, G. (2007). *Análisis crítico de textos visuales. Mirar lo que nos mira*. Madrid: Síntesis.
- Alpers, S. (1987). *El arte de describir: el arte holandés del siglo XVII*. Madrid: Blume.
- Arnheim, R. (1984). *Arte y percepción visual*. Madrid: Alianza.
- Aumont, J. (1992). *La imagen*. Barcelona: Paidós.
- Barthes, R. (1980). *Mitologías*. Madrid: Siglo XXI.
- Barthes, R. (1989). *La cámara lúcida. Nota sobre la fotografía*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- Baudrillard, J. (1990). *Videoculturas de fin de siglo*. Madrid: Cátedra Signo e Imagen.
- Baxandall, M. (2000). *Pintura y vida cotidiana en el Renacimiento*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Belting, H. (2007). *Antropología de la imagen*. Buenos Aires: Katz.
- Belting, H. (2009). *Imagen y culto. Una historia de la imagen anterior a la era del arte*. Madrid: Akal.
- Benjamin, W. (1982). *Discursos interrumpidos*. Madrid: Taurus.
- Berger, J. (1975). *Modos de ver*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Besançon, A. (2003). *La imagen prohibida. Una historia intelectual de la iconoclasia*. Madrid: Siruela.
- Biblia. Reina-Valera (1960).
- Brea, J. L. (ed.) (2005). *Estudios visuales. La epistemología de la visualidad en la era de la globalización*. Madrid: Akal.

- Brea, J. L. (2010). *Las tres eras de la imagen. Imagen-materia, film, e-imagen*. Madrid: Akal.
- Burke, P. (2005). *Visto y no visto. El uso de la imagen como documento histórico*. Barcelona: Crítica.
- Debray, R. (1994). *Vida y muerte de la imagen. Historia de la mirada en Occidente*. Barcelona: Paidós.
- Deleuze, G. (1984). *La imagen-movimiento: estudios sobre cine 1*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- Deleuze, G. (1986). *La imagen-tiempo: estudios sobre cine 2*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- Derrida, J. (1995). *Los espectros de Marx*. Madrid: Trotta.
- Derrida, J. (1998). *Ecografías de la televisión*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Diccionario de la Lengua Española - Vigésima segunda edición. Disponible vía electrónica en: <http://lema.rae.es/drae/> (consultado: 28 de abril de 2013).
- Didi-Huberman, G. (2010). *Ante la imagen. Pregunta formulada a los fines de una historia del arte*. Murcia: Cendeac.
- Dondis, D. (1976). *La sintaxis de la imagen. Introducción al alfabeto visual*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Dubois, P. (2002). *Video, cine, Godard*. Buenos Aires: Libros del Rojas.
- Eco, U. (1972). *La estructura ausente. Introducción a la semiótica*. Barcelona: Lumen.
- Elkins, J. (2010). *Un seminario sobre la teoría de la imagen*. Estudios visuales, 7. Disponible vía electrónica en:

http://www.estudiosvisuales.net/revista/pdf/num7/09_elkins.pdf (consultado: 28 de abril de 2013).

- Fontcuberta, J. (1997). *El beso de Judas. Fotografía y verdad*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Foucault, M. (1981). *Esto no es una pipa. Ensayo sobre Magritte*. Barcelona: Anagrama.
- Flusser, V. (1990). *Hacia una filosofía de la fotografía*. México: Trillas.
- Gauthier, G. (1986). *Veinte lecciones sobre la imagen y el sentido*. Madrid: Cátedra.
- García-Jiménez, J. (1996). *Narrativa audiovisual*. Madrid: Cátedra.
- Grupo μ (1993). *Tratado del signo visual. Para una retórica de la imagen*. Madrid: Cátedra.
- Gombrich, E. (1982). *Arte e ilusión. Estudio sobre la psicología de la representación pictórica*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Goyes Narváez, J. (2002). *Horizontes de la comunicación visual contemporánea*. Espéculo. Revista de estudios literarios. Universidad Complutense de Madrid. Disponible vía electrónica en: http://www.ucm.es/info/especulo/numero22/com_visu.html (consultado: 28 de abril de 2013).
- Groys, B. (2008). *Bajo sospecha. Una fenomenología de los medios*. Valencia: Pre-textos.
- Gutiérrez, B. (2006). *Teoría de la narración audiovisual*. Madrid: Cátedra.
- Hernández, I. (comp.) (2005). *Estética, ciencia y tecnología. Creaciones electrónicas y numéricas*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Jay, M. (2007). *Ojos abatidos. La denigración de la visión en el pensamiento francés del siglo XX*. Madrid: Akal.
- Machado, A. (2000). *El paisaje mediático. Sobre el desafío de las poéticas tecnológicas*. Buenos Aires: Libros del Rojas.
- Merleau-Ponty, M. (1975). *Fenomenología de la percepción*. Barcelona: Península.

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (2010). *Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia*.

Disponible vía electrónica en:

http://www.gobiernoenlinea.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=d724077d-7ad1-4c6f-82b2-5e35b5e043e3&groupId=10136 (consultado: 28 de abril de 2013).

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (2013). *Manual 3.1 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia*. Disponible vía electrónica en:

<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf> (consultado: 8 de noviembre de 2013).

- Mirzoeff, N. (2003). *Una introducción a la cultura visual*. Barcelona: Paidós.

- Mitchell, W.T.J. (2009). *Teoría de la imagen*. Madrid: Akal.

- Moles, A. (1991). *La imagen. Comunicación funcional*. México: Trillas.

- Osorio, Z. (2000). *Personas ilustradas. La imagen de las personas en la iconografía escolar colombiana*. Bogotá: Colciencias.

- Pallasmaa, J. (2006). *Los ojos de la piel*. Barcelona: Gustavo Gili.

- Panofsky, E. (1971). *Estudios sobre iconología*. Madrid: Alianza.

- Roncallo, S. (2012). “Técnica, tecno-logía: más allá de la sinonimia y la objetualidad”. En *Universitas Philosophica* 58, año 29: 39-65, enero-junio 2012, Bogotá, Colombia.

- Sontag, S. (2006). *Sobre la fotografía*. México: Alfaguara.

- Vilches, L. (1997). *La lectura de la imagen. Prensa, cine, televisión*. Barcelona: Paidós.

- Villafañe, J. y Mínguez, N. (2002). *Principios de teoría general de la imagen*. Madrid: Pirámide.

- Villafañe, J. (2006). *Introducción a la teoría de la imagen*. Madrid: Pirámide.
- Virilio, P. (1989). *La máquina de la visión*. Madrid: Cátedra.
- Zamora, F. (2007). *Filosofía de la imagen, Lenguaje, imagen y representación*. México: Escuela Nacional de Artes Plásticas, Universidad Autónoma de México.
- Zielinski, S. (2006). *Genealogías, visión, escucha y comunicación*. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Artes y Humanidades.
- Zunzunegui, S. (1989). *Pensar la imagen*. Madrid: Cátedra-Universidad del País Vasco.

II. Intersticios entre la estética y la política, la parte de los que no tienen parte

- Arcos-Palma, R. (2008). *Jacques Rancière: Estética, ética y política*. II Congreso Colombiano de Filosofía. Cartagena de Indias. Disponible vía electrónica en: <http://esferapublica.org/arcospalma.pdf> (consultado: 4 de agosto de 2013).
- Arendt, H. (1997). *¿Qué es política?* Barcelona: Paidós.
- Arendt, H. (2009). *La condición humana*. Buenos Aires: Paidós.
- Ariès, P. (1987). *El niño y la vida familiar en el Antiguo Régimen*. Madrid: Taurus.
- Ariès, P. y Duby, G. (2001). *Historia de la vida privada*. 5 vols. Madrid: Taurus.
- Castells, M. (2001). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Vol. II: *El poder de la identidad*. México: Siglo XXI.
- Curran, J.; Morley, D., & Walkerdine, V. (1998). *Estudios culturales y comunicación. Análisis, producción y consumo cultural de las políticas de identidad y el posmodernismo*. Barcelona: Paidós.
- Delgado, B. (1998). *Historia de la infancia*. Barcelona: Ariel.

- Derrida, J. (1998). *Ecografías de la televisión*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- DeMause, LL. (1974). *Historia de la infancia*. Madrid: Alianza.
- Díaz, M. y Vásquez, S. (eds.) (2010). *Contribuciones a la antropología de la infancia. La niñez como campo de agencia, autonomía y construcción cultural*. Bogotá: Editorial PUJ.
- Giroux, H. (2000). *La inocencia robada. Juventud, multinacionales y política cultural*. Madrid: Morata.
- Gómez, J. y Ramírez, P. (2000). *La representación infantil del mundo social en el aula de clase: las nociones sociales*. Bogotá: Instituto de Estudios e Investigaciones Educativas.
- Hall, S. (2010). *Sin garantías*. Popayán: Envión.
- Hart, R. (1993). *La participación de los niños: De la participación simbólica a la participación auténtica*. Bogotá: Nueva Gente.
- Hernández, I. (comp.) (2005). *Estética, ciencia y tecnología. Creaciones electrónicas y numéricas*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Holland, P. (2004). *Picturing Childhood: The Myth of the Child in Popular Imagery*. Nueva York: Taurus.
- López de Laroche, F. (comp.) (1990). *Ensayos sobre cultura política colombiana*. Bogotá: Cinep.
- Marchán, S. (comp.) (2006). *Real/Virtual en la estética y la teoría de las artes*. Barcelona: Paidós.
- Mirzoeff, N. (2003). *Una introducción a la cultura visual*. Barcelona: Paidós.

- Mouffe, C. (1999). *El retorno de lo político. Comunidad, ciudadanía, pluralismo, democracia radical*. Barcelona: Paidós.
- Paredes, D. (2009). “De la estetización de la política a la política de la estética”, *Revista de Estudios Sociales*, 34, pp. 91-98. Disponible vía electrónica en: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/618/view.php> (consultado: 4 de agosto de 2013).
- Pizarro, C. y Palma, E. (1997). *Niñez y Democracia*. Bogotá: Unicef.
- Pollock, L. (1993). *Los niños olvidados. Relaciones entre padres e hijos de 1500 a 1900*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Rancière, J. (1996). *El desacuerdo. Política y filosofía*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Rancière, J. (2005). *Sobre políticas estéticas*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Rancière, J. (2009). *La división de lo sensible. Estética y política*. Traducido por Antonio Fernández Lera del Centro de Estudios Visuales de Chile: Jacques Rancière | Señas y Reseñas. Disponible vía electrónica en: <http://www.centroestudiosvisuales.cl> (consultado: 4 de agosto de 2013).
- Roncallo, S. (2008). *Por una re-partición de lo sensible: disensos y aperturas de nuevos espacios. Una lectura de la estética y la política en J. Rancière*. Disponible vía electrónica en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/3722/3544d> (consultado: 4 de agosto de 2013).
- Virilio, P. (1988). *La estética de la desaparición*. Barcelona: Anagrama.

- Wintersberger, H. (2006). “Infancia y ciudadanía: El orden generacional del Estado de Bienestar”. *Revista Política y Sociedad*, Vol. 43 Núm. 1: 81-103.

III. La imagen como narración y dispositivo en los sitios web

- Abril, G. (2007). *Análisis crítico de textos visuales. Mirar lo que nos mira*. Madrid: Síntesis.
- Augé, M. (2000). *Los no lugares. Espacios de anonimato*. Barcelona: Gedisa.
- Bal, M. (1990). *Teoría de la narrativa. Una introducción a la narratología*. Madrid: Cátedra.
- Bermejo, J. (2005). *Narrativa audiovisual. Investigación y aplicaciones*. Madrid: Pirámide.
- Carlón, M. y Scolari, C. (2009). *El fin de los medios masivos. El comienzo de un debate*. Buenos Aires: La Crujía.
- Cровi, D.; Aguirre D.; Apodaca J. et al. “Página web. Una propuesta para su análisis”. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, mayo-agosto, año/vol. XLV, número 185, Universidad Nacional Autónoma de México, México, pp. 167-185. Disponible vía electrónica en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/421/42118510.pdf> (consultado: 15 de septiembre de 2011).
- Curran, J; Morley, D, & Walkerdine, V. (1998). *Estudios culturales y comunicación. Análisis, producción y consumo cultural de las políticas de identidad y el posmodernismo*. Barcelona: Paidós.
- Dawkins, R. (1993). *El gen egoísta*. Barcelona: Salvat.
- De Certeau, M. (2000). *La invención de lo cotidiano. Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana.

- Derrida, J. (1998). *Ecografías de la televisión*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Eco, U. (1992). *Obra abierta*. Buenos Aires: Planeta.
- García Jiménez, J. (1996). *Narrativa audiovisual*. Madrid: Cátedra.
- García Jiménez, (1995). *La imagen narrativa*. Madrid: Paraninfo.
- Gutiérrez, B. (2006). *Teoría de la narración audiovisual*. Madrid: Cátedra.
- Hernández, I. (comp.) (2005). *Estética, ciencia y tecnología. Creaciones electrónicas y numéricas*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. México: Anthropos.
- Manovich, L. (2006). *El lenguaje de los nuevos medios de comunicación. La imagen en la era digital*. Barcelona: Paidós.
- Ricoeur, P. (2006). *Tiempo y narración*. México: Siglo XXI, Vol. III.
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona: Gedisa.
- Scolari, C. (2013). *Narrativas transmedia: Cuando todos los medios cuentan*. Barcelona: Deusto.
- Stam, R., Burgoyne, R. y Flitterman-Lewis, S. (1999). *Nuevos conceptos de la teoría del cine*. Barcelona: Paidós.
- Van Dijk, T. (comp.) (2000). *El discurso como estructura y proceso*. Vol. 1, Barcelona: Gedisa.
- Verón, E. (2004). *Fragmentos de un tejido*. Barcelona: Gedisa.
- Virilio, P. (1988). *Estética de la desaparición*. Barcelona: Anagrama.

- Virilio, P. (1989). *La máquina de la visión*. Madrid: Cátedra.
- White, M. (2006). *The body and the screen: theories of Internet spectatorship*. EUA: Cambridge.

IV. Revisión de las imágenes y narrativas sobre la infancia colombiana en los sitios web estatales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto

- Derrida, J. (1998). *Ecografías de la televisión*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Kress, G. y Van Leeuwen, T. (1996). *Reading Images: the grammar of graphic design*. London: Routledge.
- Kress, G.R. y Van Leeuwen, T. (2002). *Multimodal Discourse: the modes and media of contemporary communication*. London: Routledge.
- Kress, G. (2005). *El alfabetismo en la era de los nuevos medios de comunicación*. Málaga: Aljibe.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2010). *Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia*. Disponible vía electrónica en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/DocumentosAdicionales/ManualGobiernoenLineav_2010.pdf (consultado: 25 de marzo de 2012).
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2013). *Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades*

del orden nacional de la República de Colombia. Disponible vía electrónica en:

<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa->

[files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf) (consultado: 8 de noviembre de 2013).

- Patton, M. (1980). *Qualitative Evaluation Methods*. Londres: Sage Publications.
- Pereira, S. (2009). *Estado, democracia e internet: requisitos democráticos e dimensões analíticas para a interface digital do Estado Salvador*. Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação, Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas. Disponible vía electrónica en: <http://poscom.tempsite.ws/wp-content/uploads/2011/05/Sivaldo-Silva.pdf> (consultado: 19 de agosto de 2011).
- Rose, G. (2001). *Visual Methodologies: An Introduction to the Interpretation of Visual*. London: Sage.
- White, M. (2006). *The body and the screen: theories of Internet spectatorship*. EUA: Cambridge.

Anexo 2: Matriz de análisis

Tipología (Entidad)	Objetivo	Público	Diseño	Contenido	
				Imágenes	Narrativas
Nacional – Presidencia (Ministerial). URL: http://www.	Finalidad del sitio web.	a) Perfil de usuario.	a) Interfaz de usuario.	a) Textual.	a) Espacios: - Naturaleza. - Magnitud. - Calificación. - Identificación. - Finalidad.
			b) Mapa del sitio: - Niveles. - Navegación.	b) Visual: Fijas y Móviles. - Medio de producción. - Medio de almacenamiento. - Medio de transmisión.	b) Tiempos: - Velocidad. - Movimientos. - Desplazamientos. - Reproducción. - Duración. - Intervalo. - Ritmos. - Escenas. - Dirección. - Flujo. - Magnitud. - Precisión.
		b) Personas que consultan el sitio web.	c) Estructura de conectividad: - Vínculos internos. - Vínculos externos.	c) Audiovisual: - Vídeo. - Cine. - Televisión. - Animación.	c) Sujetos-Objetos: - Personajes principales. - Personajes secundarios. - Narrador. - Narratario. - Estatus político.
			d) Acústico: - Música. - Efectos sonoros. - Locución.	d) Relatos: - Orden. - Acciones. - Sentido de la acción. - Estructura narrativa. - Tipo de narración.	

<p>Gubernamental. URL: http://www.</p>	<p>Finalidad del sitio web.</p>	<p>a) Perfil de usuario.</p>	<p>a) Interfaz de usuario.</p>	<p>a) Textual.</p>	<p>a) Espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naturaleza. - Magnitud. - Calificación. - Identificación. - Finalidad.
			<p>b) Mapa del sitio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveles. - Navegación. 	<p>b) Visual: Fijas y Móviles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medio de producción. - Medio de almacenamiento. - Medio de transmisión. 	<p>b) Tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Velocidad. - Movimientos. - Desplazamientos. - Reproducción. - Duración. - Intervalo. - Ritmos. - Escenas. - Dirección. - Flujo. - Magnitud. - Precisión.
		<p>b) Personas que consultan el sitio web.</p>	<p>c) Estructura de conectividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vínculos internos. - Vínculos externos. 	<p>c) Audiovisual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vídeo. - Cine. - Televisión. - Animación. 	<p>c) Sujetos-Objetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personajes principales. - Personajes secundarios. - Narrador. - Narratario. - Estatus político.
			<p>d) Acústico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Música. - Efectos sonoros. - Locución. 	<p>d) Relatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden. - Acciones. - Sentido de la acción. - Estructura narrativa. - Tipo de narración. 	
			<p>a) Interfaz de usuario.</p>	<p>a) Textual.</p>	<p>a) Espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naturaleza. - Magnitud. - Calificación. - Identificación. - Finalidad.

Local – Alcaldías. URL: http://www .	Finalidad del sitio web.	a) Perfil de usuario.	b) Mapa del sitio: - Niveles. - Navegación.	b) Visual: Fijas y Móviles. - Medio de producción. - Medio de almacenamiento. - Medio de transmisión.	b) Tiempos: - Velocidad. - Movimientos. - Desplazamientos. - Reproducción. - Duración. - Intervalo. - Ritmos. - Escenas. - Dirección. - Flujo. - Magnitud. - Precisión.
		b) Personas que consultan el sitio web.	c) Estructura de conectividad: - Vínculos internos. - Vínculos externos.	c) Audiovisual: - Vídeo. - Cine. - Televisión. - Animación.	c) Sujetos-Objetos: - Personajes principales. - Personajes secundarios. - Narrador. - Narratario. - Estatus político.
				d) Acústico: - Música. - Efectos sonoros. - Locución.	d) Relatos: - Orden. - Acciones. - Sentido de la acción. - Estructura narrativa. - Tipo de narración.

Anexo 3: Cuestionario guía para las entrevistas semiestructuradas

Título del proyecto: Las imágenes y narrativas de la infancia colombiana en los sitios web del Estado. La emergencia de una ciudadanía.

Población objetivo: Un equipo interdisciplinario de comunicación y tecnología preferiblemente compuesto por: diseñadores gráficos, comunicadores sociales, ilustradores, animadores, webmaster y un jefe de comunicaciones que se hayan involucrado en la producción de un sitio web estatal.

Método de elección: Se eligieron profesionales de la comunicación, el diseño y la computación que estén encargados de los sitios web del Estado colombiano, que trabajen o hayan trabajado en algún proyecto de comunicación digital y para Internet de alguna dependencia estatal ya sea de nivel nacional, gubernamental o departamental.

Modalidad: Se privilegió la entrevista personal cara a cara, pero en algunos casos fue mucho más práctico hacerlo a través de métodos virtuales, con herramientas como Skype.

Fecha de aplicación: Noviembre 2013 - Enero 2014.

I. Datos del entrevistado

Nombre:

Empresa para que labora:

Características de la empresa:

Relación con el Estado colombiano:

Tiempo de ejercer la profesión:

Recorrido laboral:

Puesto actual:

II. Sobre los procesos y las condiciones de producción

- ¿Cuál es la manera en que ustedes abordan el proyecto de crear y configurar un sitio web estatal para la infancia colombiana?

- ¿Cuáles son los factores que se toman en cuenta para decidir la forma y el contenido del sitio web estatal?

- ¿Cuál es el tiempo aproximado de duración del proyecto?

- ¿De qué tiempo disponen para trabajar en el proyecto?

- ¿Cuál es el proceso que siguen para recolectar la información?

- ¿Cuáles han sido los inconvenientes más frecuentes a la hora de la creación y/o actualización del sitio web?

- ¿Quién y cómo se decide el contenido que será publicado en el sitio web?

- ¿Qué tipo de aportes en la construcción del sitio web realiza la dependencia del Estado Colombiano?

- ¿Cómo es el trato y el flujo de trabajo interno dentro del proyecto entre diseñadores gráficos, comunicadores sociales, ilustradores, animadores, fotógrafos, webmaster, ingenieros, jefe de comunicaciones, directivos y dueños?

- ¿Cree que el Estado colombiano paga bien este tipo de desarrollos y contenidos digitales para la infancia?
- ¿Tienen en cuenta los lineamientos que expresa el manual de *Gobierno en Línea* en cuanto al desarrollo de sitios web estatales en Colombia?
- En su opinión, ¿cree que son pertinentes los lineamientos del manual de *Gobierno en Línea* o por el contrario coartan la propuesta?
- Pensando en la interfaz del usuario, ¿cree que el sitio web respeta los principios de usabilidad, navegabilidad y accesibilidad por los cuáles propende el manual de *Gobierno en Línea*?
- ¿Qué opinión le suscita lo que menciona el manual de *Gobierno en Línea* con respecto a que los sitios web del Estado colombiano debe tener información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interface interactiva?

III. Sobre la construcción de imágenes-narrativas

- ¿Cuál es el objetivo principal y finalidad del sitio web?
- ¿A qué tipo de perfil de usuario y público objetivo orientaron la creación del sitio web?
- ¿Qué tipo de personas consultan el sitio web estatal?
- ¿Qué comentarios reciben de parte de los usuarios, hay algún tipo de estadísticas de uso, monitoreo o encuestas de satisfacción del sitio web?
- ¿Qué toman en cuenta al momento de realizar las ilustraciones y el diseño de personajes?

- ¿Las imágenes propuestas por ustedes creen que dan cuenta de la infancia colombiana?
- ¿De qué manera se construyen las narrativas audiovisuales del sitio web, hay algún tipo de guión o story board?
- ¿Los vídeos que están dentro del sitio web son desarrollados por ustedes, si es así, cuál era la intención al proponerlos?
- ¿Los sonidos empleados en el sitio web estatal pertenecen a bancos de audios o bibliotecas, o fueron trabajados por ustedes?
- ¿Sienten autonomía en las propuestas con respecto al material gráfico: imágenes, fotografías, ilustraciones, animaciones, paletas de color y diseños que usarán en los sitios web?
- ¿Tienen algún tipo de referente, inspiración para plantear la apariencia visual y la arquitectura del sitio web estatal?
- ¿Cuáles son las sugerencias, modificaciones o cambios que realiza la entidad estatal frente a la propuesta que ustedes elaboran?
- ¿Cuáles son las dificultades a las cuales se enfrentan en este tipo de proyectos con entidades del Estado colombiano?
- Generalmente al entregar el proyecto, ¿quedan satisfechos con él? ¿Qué suelen pensar que les haría falta para obtener mejores resultados?

Anexo 4: Consentimiento informado para participantes de investigación



El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación titulada: LAS IMÁGENES Y NARRATIVAS DE LA INFANCIA COLOMBIANA EN LOS SITIOS WEB DEL ESTADO. LA EMERGENCIA DE UNA CIUDADANÍA es conducida por ALEXIS CASTELLANOS ESCOBAR de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. Este estudio tiene como finalidad analizar las imágenes y narrativas de infancia que circulan en tres sitios web estatales: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (nivel nacional), Gobernación de Antioquia (nivel gubernamental) y la Alcaldía de Pasto (nivel municipal) describiendo los modos y estrategias de representación y comunicación.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando su nombre si usted lo permite o en otro caso con un número de identificación y en este su identidad quedaría en el anonimato.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo comprometa en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por ALEXIS CASTELLANOS ESCOBAR. He sido informado (a) de que este estudio tiene como finalidad analizar las imágenes y narrativas de infancia que circulan en tres sitios web estatales: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (nivel nacional), Gobernación de Antioquia (nivel gubernamental) y la Alcaldía de Pasto (nivel municipal) describiendo los modos y estrategias de representación y comunicación. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a ALEXIS CASTELLANOS ESCOBAR al teléfono: 3176694162 o al correo electrónico: alexis.castellanos@javeriana.edu.co

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a al investigador al teléfono anteriormente mencionado.

_____	_____	_____
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha

Firma
ALEXIS CASTELLANOS ESCOBAR

**Anexo 5: Entrevista a Javier Cristóbal Báez Mancera, Asesor Gobierno en Línea.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

**Entrevista Javier Cristóbal Báez Mancera
Asesor Gobierno en Línea, realizada 17/12/2013, Bogotá.**

1- Presentación

Buenas tardes, mi nombre es Javier Cristóbal Báez Mancera, actualmente trabajo como asesor de Gobierno en Línea en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, MINTIC.

2- ¿Cuáles son los criterios que se tienen en cuenta para la generación de sitios web para niños desde los lineamientos existentes?

Bien los lineamientos del programa de Gobierno en Línea a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a través del Gobierno en Línea se centran o son los mismos para cualquier tipo de sitio, ya sea para adultos, para niños o para adolescentes.

3- ¿Cuáles son los elementos más importantes a tener en cuenta?

Los criterios de accesibilidad y usabilidad, se encuentran disponibles en la página web programa.gobiernoenlinea.gov.co, igualmente la Norma Técnica Colombiana NTC5854, los criterios de accesibilidad de W3, en la versión 2 y también en la versión 3 son los que la entidad debe tener en cuenta, dentro de la experiencia que no compromete ni al Ministerio ni al Programa de Gobierno en Línea, pues los enfoques de metodología y de herramientas que se seleccionan son tal vez los que menos en ocasiones se tiene cuenta y lo que prima es la generación del mensaje en donde se debe desarrollar una metodología que genere un guión, que se haya realizado una caracterización de usuarios, lineamiento también disponible en la Estrategia Gobierno en Línea 3.1 en la misma página web

programa.gobiernoenlinea.gov.co, si es un desarrollo interactivo que tiene que ver con programación o con bases de datos o con información de menores así sean imágenes, fotografías o vídeos se deben tener en cuenta los lineamientos que no son directamente de la estrategia, pero que son ley como la ley de protección de datos personales, las leyes de protección de derechos de propiedad intelectual tanto para el desarrollo, como para la misma información que la entidad haya desarrollado.

Otro de los lineamientos importantes es la misma NTC 5854 que habla de evitar los altos contrastes, evitar los elementos de alto parpadeo que puedan afectar a la sensibilidad para personas con situaciones médicas o clínicas neurológicas complejas, puede ser el caso de las personas que tienen tendencia hacia los ataques de epilepsia en fin, casos similares por citar solo algunos de los lineamientos igualmente la W3 ha desarrollado un conjunto de guías que pueden tomarse como buenas prácticas y que deben tenerse en cuenta por las entidades para desarrollar no sólo el sitio para niños sino cualquier tipo de sitio. Los elementos de color y de diseño deben ser un elemento posterior en una visión personal y debe primar el mensaje de suerte que la generación de un guión y posteriormente de un story board pues puede llevar a la entidad a que genere múltiples alternativas para su público objetivo, puede ser una historieta, puede ser un comic, pueden ser imágenes estáticas, pueden ser imágenes animadas con voz en off y llegar posteriormente a animaciones más complejas. Hay muchos mecanismos de interactividad no solamente la animación programada, ni el vídeo inicio-fin continuo, ya que es parte de la táctica que la entidad quiera desplegar para cumplir su objetivo de desarrollar como proyecto un sitio web para niños.

Es también importante que dentro de los lineamientos respecto a los micro sitios web para niños no buscan necesariamente que se replique el sitio web principal, en muchos de los casos los menores pueden acceder al sitio tras las herramientas de accesibilidad que ahora están disponibles en el dispositivo de consulta llámese una tableta, un smartphone, o un teléfono, pues con acceso a internet o un portátil o cualquiera de estos equipos que inclusive el Ministerio a través de Vive Digital - Regional de los kioscos digitales, Vive Digital de los centro de cómputo que se ha inaugurado más de mil en todo el país, a los que puede tener acceso un menor de edad, la accesibilidad reitero ya puede estar con el

dispositivo, es decir, hacer un zoom con gesto, con dos dedos, con tres dedos, herramientas que permitan el escalamiento de imágenes, el escalamiento de tipo de letra con una combinación de teclas Ctrl + Ctrl – eso implica los criterios de accesibilidad pero no le facilita la consulta de un sitio normal a un menor de edad. El enfoque debe estar es en el mensaje que se debe dar al niño, los lineamientos de Gobierno en Línea son fundamentalmente accesibilidad, usabilidad, caracterización de usuarios, más todos los demás que están previstos en el mismo manual.

4- ¿Por qué cree prima más el uso de la herramienta de software que el mensaje y el desarrollo de los contenidos?

La estrategia de Gobierno en Línea y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene dos criterios muy importantes bien definidos, uno de ellos la autonomía de las entidades, es decir, la entidad puede tomar el camino y la acciones que considere pertinentes y dos, la neutralidad tecnológica. Este primer punto es muy importante porque no le podemos generar un lineamiento que le diga utilice la herramienta X o la tecnología Y y/o haga o aplique tal metodología o tal criterio, práctica o norma. En ese orden de ideas respecto a cómo se acomete un proyecto para la generación de un micro sitio o un subsitio o un portal para niños de orden institucional pues depende directamente del enfoque del nominador o del líder del proyecto del nominador de la entidad o del líder del proyecto o de la persona que tiene como responsabilidad la construcción de ese sitio para obtención de ese producto, entonces dependiendo de su enfoque en varios o muchos casos no se podría generalizar en ningún momento, pero suelen ir primero a la tecnología, es decir, a escoger una determinada tecnología existente y enmarcar o cerrar dentro de esa tecnología lo que se pueda hacer o lo que se considere que se va hacer. Hay muchas metodologías en la generación de medios, desde de la óptica del diseño gráfico, desde la óptica del diseño de contenidos y muchos deben arrancar o hay una concurrencia en primero definir el mensaje, posteriormente construir los personajes para quienes van a transmitir ese mensaje, allí es importante citar la caracterización de los usuarios, posteriormente un guión y otros elementos de apoyo para la revisión de cómo podría impactar o cómo podría llegar ese mensaje con técnicas de story board que a veces se ven muy escasas y claro a partir de ahí construir historietas, animaciones cualquiera de las

otras salidas, entonces, concretando es más del enfoque del líder del proyecto que de los lineamientos del Gobierno en Línea .

5- Con respecto al tema de los premios Gobierno en Línea y los premios de ExcelGEL, ¿cuáles son esos criterios o esas variables que tienen en cuenta para la selección de la premiación?

Los premios ExcelGEL vienen por categorías, en la última versión 2013 se definieron aproximadamente 6 categorías diseñadas o mejor dirigidas a productos específicos dentro del cumplimiento de la implementación y mejoramiento de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea. La información está disponible en programa.gobiernoenlinea.govco, hay un hipervínculo a premios ExcelGEL y ahí puede encontrar el detalle y la definición de esas categorías y específicamente que se premiaba en cada una de ellas.

6- Desde su experiencia como consultor y capacitador ¿cuáles han sido las situaciones o los casos que se repiten o son reiterativos cuando se habla de la construcción de los sitios web estatales?

De acuerdo, tal vez el que más se repite es no considerar algunas veces por desconocimiento o porque no se hace la alineación o asociación correcta, yo considero a los criterios de accesibilidad y usabilidad, la caracterización de usuarios y tal vez arrancar por el producto y no por el diseño, me explico, hagamos una animación en la herramienta o en la tecnología X Y Z a veces, varias veces no se ha definido el mensaje y si se llega es de inmediato a la herramienta , entonces lo que en el caso de los sitios de niños en la experiencia personal más se ve es esa distancia entre la construcción del sitio o del producto y los criterios de usabilidad, accesibilidad, caracterización de usuarios y demás que aplican por ejemplo nuevamente protección de datos personales, uso de imágenes de menores, derechos de propiedad intelectual, casi que no se tienen en cuenta y a veces se tiene en cuenta cuando ya hay un proceso en contra de la entidad o negativo hacia la entidad .

7- Dentro de los sondeos que se realizaron para la investigación, algunos de los entrevistados decía que una de las limitantes para este tipo de proyectos de sitios web

para niños era el tema presupuestal, desde su punto de vista como consultor ¿qué opinión tendría al respecto? ¿Cree que es limitante el tema presupuestal para el desarrollo de un proyecto bien elaborado, concreto, congruente y que de alguna manera satisfaga los criterios mínimos que se requieren?

Los requisitos mínimos de la estrategia son en mi visión y en mi experiencia muy fáciles de cumplir cuando se tienen claros. Entonces, para esa dificultad de recursos hay tres restricciones en cualquier proyecto, aquí algo muy importante debería ser que las entidades lo acometan en la construcción de un sitio web para niños o lo acometan como un proyecto y las tres restricciones fundamentales de cualquier proyecto son: los recursos financieros, el tiempo y el alcance, el alcance muchas veces es el que determina el presupuesto, si queremos hacer una animación de estudio de cine tipo picture, tipo avatar con personajes o si queremos tomar personajes ya existentes sobre los que pesan derechos de propiedad intelectual tales como los personajes de Plaza Sésamo o personajes de Cartoon Networks, porque ya están posicionados en el imaginario de los menores, pues es importante que en el enfoque del proyecto, en la definición y estructuración del proyecto se evalúen esos costos, a veces suele suceder que primero se define un costo y posteriormente se define el alcance cuando tal vez debería serlo contrario.

El proceso de diseño y planificación de estos proyectos debe arrancar por cuál es el alcance, es decir, voy a hacer una película, voy a hacer una animación interactiva, voy a hacer una tira cómica, un cómic, voy a generar texto en HTML 5 con imágenes comentadas, animación con voz en off, una caricatura en un PDF o que pueda ser desplegada a través de HTML nativo; cuando tengo claro ese alcance, puedo empezar a determinar los recursos necesarios y costearlos, ese debe ser como el ejercicio adecuado. Por eso de pronto muchos de los casos que cita que desconozco de las entrevistas pueden estar es en eso en que primero definimos, yo quiero una película, yo quiero una animación pero no sabemos los costos. Ahí hay elementos que a veces te pasan desapercibidos y que tienen alto impacto utilizar sin la autorización respectiva o si pagar los derechos para utilizar una imagen de una caricatura o de un personaje de caricatura ya posicionado en ese imaginario, es el caso, un caso muy adecuado es ver la campaña, unas de las campañas que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene

para dirigir a los niños y es el uso con las autorizaciones respectivas de los personajes de Plaza Sésamo, con mensajes muy claros y muy específicos sobre la seguridad de los niños y de los menores cuando consultan internet y su despliegue a través de medios masivos como televisión entre otros medios de divulgación, los canales de Youtube y demás.

8- Bien , una última pregunta y tiene que ver con respecto a los documentos que orientan como la Norma Técnica Colombiana 5854 y lineamientos frente a accesibilidad y usabilidad ¿existe tiene algún tipo de referentes de otros países? ¿La experiencia es una apuesta propia del Ministerio TIC y de Estado colombiano es basada en otras experiencias?

Bien, la estrategia ha tenido una construcción en Colombia prácticamente desde 2007 o inclusive antes depende como el enfoque pero oficialmente tenemos la página nuevamente programa.gobiernoenlinea.com.co va a encontrar presentaciones y documentos que hablan de la génesis o mejor de la evolución del desarrollo de esas estrategia tanto en Colombia y por consiguiente se van a tomar algunos referentes internacionales. La estrategia si tiene en cuenta, refiere estándares y buenas prácticas o mejor buenas prácticas de origen o de aceptación internacional , por ejemplo los criterios de W3 para accesibilidad y usabilidad , los criterios de lenguaje como un intercambio, criterios de usabilidad , muchos de esos están basados en su origen en estándares internacionales y otros de los criterios que tiene el Manual de Gobierno en Línea 3.1 en sus seis componentes, tienen enriquecimiento y construcción propio, es decir, se tienen los dos elementos, la evolución misma de la estrategia pues ha llevado a la inversión y a tener en cuenta el desarrollo de la tecnología y de las tecnologías asociadas a información y comunicaciones para que las entidades las tomen en cuenta.

Javier, muchas gracias por su tiempo, por sus aportes y sobre todo por dar claridad con respeto al tema de los lineamientos del Gobierno en Línea desde el Ministerio de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Muchas gracias.

**Anexo 6: Entrevista a Sandra Téllez Silva, Asesora Dirección de Comunicaciones.
Proyecto de Comunicación Cultural y Niñez. Ministerio de Cultura**

Entrevista a Sandra Téllez Silva

**Asesora Dirección de Comunicaciones del Ministerio de Cultura, realizada
13/11/2013, Bogotá.**

1- Presentación

Buenas tardes, mi nombre es Sandra Téllez Silva, actualmente trabajo como Asesora en la Dirección de Comunicaciones en el Proyecto de Comunicación Cultural y Niñez del Ministerio de Cultura.

2- Sandra, ¿cuál es la manera en que ustedes abordan los proyectos en el Ministerio de Cultura desde el área de comunicaciones para la infancia?

Bueno lo que hacemos acá es trabajar con los creadores de contenido dirigidos a los niños, no trabajamos directamente con la infancia, trabajamos con aquellas personas que están interesadas en desarrollar o producir proyectos en cualquier plataforma: ¿cómo trabajamos con ellos?, a través de convocatorias de estímulos que hacemos en alianza con otras entidades o solamente con nuestros recursos, nosotros los convocamos para que presenten proyectos en diferentes plataformas, a veces en televisión en radio, o en contenidos digitales. Lo que hacemos también es brindarles asesorías, tutorías para que ellos puedan cualificar sus procesos también que entiendan un poco el sentido de lo cultural en la creación de contenidos que se salgan un poco del cliché de que la televisión en los contenidos es para educar a los niños y educarlos y educarlos sino también que entiendan la importancia que tiene la cultura y la comunicación para los niños, entonces, eso es lo que hacemos a través de convocatorias, también hacemos procesos de formación, hacemos talleres con ellos, hacemos clínicas de proyectos donde traemos a expertos que saben de todos los temas o de todos los momentos de la cadena de valor de un producto

comunicativo para que les ayuden en el momento de la formulación del proyecto, del plan operativo, de la creación de los personajes, de la estructura narrativa, de la difusión de la promoción del mismo contenido, la circulación, en todas digamos que en todos los momentos de esa cadena ellos estén capacitados, así que tratamos de cubrirlas todas pero, pues, digamos que es un poco complejo pero tratamos en que todas las transacciones estén en ese círculo y también lo hacemos a través de investigaciones, hemos hecho como tres investigaciones, y de procesos para que le lleguen estos productos que se generan acá que se producen a los niños entonces se circula nuestros contenidos en canales públicos y regionales aunque también se quiere pues que los niños lo vean así sea en la cadenas comerciales, lo que pasa es que todavía no hemos podido llegar allá a negociar, pero pues se ha tratado que circulen en bibliotecas o en otros espacios, entonces eso es lo que hacemos, trabajamos con los creadores de contenidos.

3- ¿Cuál es el tiempo que tienen de duración de cada uno de los proyectos que menciona?

Bien Alexis, de los procesos de producción de una serie, por ejemplo de televisión, hay un tiempo de desarrollo de la idea que también tiene una meta específica que damos nosotros que son más menos unos cinco meses de desarrollo de una idea, de un producto para producir una serie de televisión, entonces en ese tiempo lo que se hace es concebir la idea, la estructura narrativa, hacer investigación, hacer grupos focales con niños para ver si a los niños realmente les atrae estos personajes y les gusta la idea para también enriquecerla desde ese punto de vista y esa es la etapa de desarrollo, después empieza la etapa de producción que más o menos nosotros en las becas de producción damos ocho meses, se supone que ahí ya el proyecto está desarrollado, está listo para producir, para coger una cámara y grabar, entonces a partir de eso más o menos una serie de tres capítulos debe tener máximo ocho meses para producirla porque es para televisión, ya si se hablan de otras lógicas como por ejemplo no sé, que se adapte más tiempo pero de pronto se puede hacer en más meses, pero nosotros aquí damos ocho meses para esto.

4- ¿Y para el caso de televisión y procesos de edición?

Están incluidos dentro de los ocho meses, digamos que hablando sólo de producción pues bueno son diferentes tiempos los que se manejan según la técnica si es en animación, pero más o menos un año como máximo, en realidad en Colombia más o menos un año en todo siendo muy juiciosos.

5- ¿De qué tiempo disponen ustedes para trabajar en el proyecto en el tema por ejemplo de asesoría, de gestión o cuántos proyectos maneja usted por ejemplo?

Bueno nosotros manejamos no como proyectos sino como líneas de acción dentro de nuestro proyecto, entonces, tenemos como el mismo tiempo alrededor del año, nosotros tenemos aquí diez meses efectivos de trabajo, más o menos de febrero a noviembre o principios de diciembre, esos son porque nosotros ahorita terminamos contrato porque trabajamos por contrato y volvemos en febrero o mitad de enero o algo así, entonces son como diez meses en todo el proyecto y en esos diez meses nosotros distribuimos el tiempo para poder cubrir en todo los ejes de acción, digamos que tenemos todas las actividades del proyecto, entonces ya en esos diez meses desarrollamos la investigación o sea la parte de investigación, la parte de convocatorias que se llevan casi todo el año porque es que es formular los términos, lanzarlos, recibir los proyectos, ponerles los jurados, hacer la deliberación, después se escoge, se les pone tutor, se les hace seguimiento, entonces más o menos se extienden hasta dos o tres meses después del siguiente año y así en todo, lo hacemos todo paralelo.

6- ¿Cuáles han sido los inconvenientes más frecuentes a la hora de la creación de contenidos para la niñez y para la infancia?

En realidad los recursos, los recursos son muy limitados, primero que todo el Ministerio de Cultura tiene uno de los presupuestos más pequeños, pues comparado con todos los otros Ministerios y en especial la Oficina de Comunicaciones tiene un presupuesto de los más pequeños, entonces, todos los procesos son importantes, o sea la investigación el desarrollo pero si no hay dinero para producir esos contenidos que no es tan económico pues la gente queda capacitada y todo esto pero también tratando de producir entonces obviamente la idea es que sean sostenibles, que la gente ponga, aprenda a que sus empresas

sean sostenibles y auto sostenibles, también hay una dirección de emprendimiento acá que les enseña que la industrias culturales son importantes, que no es solamente ganarse un estímulo, pero de todas formas los estímulos son justamente para eso cuando están empezando las personas a producir, entonces las personas que han sido beneficiadas de estímulos 2010, 2011, en este momento tienen su empresa han podido vender en otros países de Latinoamérica o sea es un estímulo para empezar siempre tiene que haber como una base de dinero para poder financiar estos proyectos .

7- ¿Quién y cómo se decide el contenido que se va a trabajar, ustedes dan línea en la convocatoria, o dentro de los procesos de asesoría y los procesos de formación ustedes orientan o finalmente quién toma esas decisiones? ¿El que está haciendo la propuesta?

Lo que hemos trabajado acá es que los temas de las propuestas siempre son libres, o sea hemos tratado de pues como es un tema de creación no de fomento a la creación que justamente los creadores propongan, pero si se les trata de orientar no, entonces, obviamente el tema de cultura es el que más nos interesa porque también hay una tendencia de los contenidos infantiles, era que lo que tú decías, que eran para enseñar, un poco lo que pasa en Estados Unidos como apréndete las vocales, apréndete lo números, no sé qué , pero pues no, tratamos de que el enfoque cultura esté súper presente entonces de ahí han salido cosas como la lleva, lo que importa es como la dimensión cultural del niño, la manera en cómo se expresa, la manera en cómo se divierte, cómo interpreta el mundo todas esas cosas son lo que nos llaman la atención, incluso nuestra premisa es validar al niño como interlocutor en todos los procesos que se hacen , entonces, digamos que son libres los temas, pero si en algún momento somos nosotros los que tenemos que proponer un tema porque que se va a hacer una cosa pagada por nosotros siempre será el tema de cultura o de validar el niño como interlocutor o sea para enseñarle las vocales y todo para eso está el colegio.

8- ¿Ustedes propenden por un tema incluyente, exclusivo el tema de raza, de género, de clase?

Sí, eso está porque en la participación de todos los proyectos está o sea aquí se presentan proyectos de todos, acá han ganado proyectos de todas las partes de Colombia y entonces

en esa medida en representación de todos los niños no es que tienen que hacer una serie donde se vea la diversidad cultural de Colombia, porque eso ya sería imponer los temas arriesgarse, al final además cuando uno quiere ser influyente termina siendo entonces no, esas cosas se dan, porque pues como que es obvio eso lo trabajamos más incluyendo a las personas de esos sitios, yendo a las comunidades indígenas a trabajar con ellos enseñándoles cómo producir los contenidos para ellos mismos porque si yo te digo un bogotano por favor inclúyeme a un afro y a un no sé pues va y lo hace pero no va a entender en realidad, no lo va hacer bien, no le va a fluir, no va a hacer una cosa honesta y sincera.

9- ¿Y cual cree que ha sido el aporte más valioso de esos procesos de construcción y de producción de contenidos desde los mismos lugares, es decir por ejemplo el tema de los indígenas qué producen ellos?

Bueno, bueno no hemos llegado tan lejos, como un ejemplo nosotros hemos trabajado en talleres pero no hemos producido televisión infantil directamente por comunidades indígenas, por lo menos no desde nuestro proyecto. No porque no queramos sino porque nosotros los recursos los hacemos por convocatoria entonces el énfasis de hacer un contenido infantil ha sido digamos bien complicado para ciertas comunidades, hace como dos años abrimos una convocatoria para hacer televisión infantil para comunidades étnicas y quedó desierta porque los jurados consideraron que no que no cumplían con los requerimientos, ni calidad, estaba mal formulado el proyecto entonces lo que hay que trabajar un poco también como de formación porque de todas formas es un contenido para televisión, pero si hay por ejemplo en Belén de los Andaquíes una comunidad indígena pero no son niños indígenas los han hecho sino una escuela que se llama Escuela audiovisual infantil de Belén de los Andaquíes que han tenido un proceso bonito en producción de contenidos hecho por los mismos niños para los mismos niños entonces hay una serie que ganó aquí la convocatoria 2010 que se llama Telegordo y es muy chévere porque primero la premisa de la escuela es sin historia no hay cámara, entonces él tiene cámaras, equipos de edición y para que los niños se entretengan tienen que llevar una historia, cualquier cosa de su cotidianidad, cualquier sueño, cualquier cosa, entonces con la historia ya la hacen, la hacen en animación o la hacen en foto, luego se reúne todo el

equipo y le ayudan al niño a hacer esto entonces eso ha llevado a que muchos niños crezcan como con esa conciencia de crear historias y les encanta el audiovisual, ellos tienen las herramientas, pues también la convocatoria fue como un impulso grandísimo porque ellos empezaron a producir mucho más este año se ganaron el India Catalina y siguen haciendo cosas y hay niñas que han salido de ahí que en este momento están becadas aquí estudiando comunicación y han quedado como con el chip de eso entonces lo que pasa es que como que el problema siempre ha sido los recursos si nosotros tuviéramos más plata multiplicaríamos todas las iniciativas, entonces como que se logra hacer un taller al año, igual Belén de los Andaquíes la experiencia allá no nació gracias a nosotros sino a una convocatoria, pero ya era un trabajo que venía con radio pues hace mucho tiempo ,entonces tú sabes que también eso es un proceso de mucho tiempo.

10- Quiero preguntarle por otro tema que tiene que ver con el manual de Gobierno en Línea que establece que los sitios web del Estado deben tener y cito textualmente “una información dirigida a los niños sobre la entidad, sus actividades de manera didáctica y una interface interactiva”, usted por ejemplo desde su acercamiento ¿que opinión le merece esas esas políticas y lineamientos frente al tema de infancia? ¿Ve que el país ha dado avances o estamos muy primarios o la producción de contenidos sigue siendo baja?

Pues me parece interesante, esa intención de que quieran que la información les llegue a los niños de una manera clara sí, pero yo quisiera saber si todo eso nació de una necesidad que las personas de Gobierno en Línea vieron en los niños no, porque es que hay muchas cosas que uno como adulto cree que los niños necesitan no. Es como lo que más hemos visto en nuestro proyecto, porque eso se ve en los proyectos que la gente presenta aquí es la mano adulta ahí hablando el niño necesita no sé qué y yo no sé hasta dónde un niño necesita.

Realmente cuando hablan con los niños dicen otras cosas...

Seguramente si un niño quiere saber algo sobre el Ministerio de Hacienda le va a preguntar a su papá, y seguramente para su papá es mejor entrar allá y encontrar algo para los niños y decirle siéntate ahí y míralo tú mismo que esto está dirigido a ti. Pues yo la

verdad creo que es buena la intención y que chévere que esté pero no me parece que eso enriquezca la vida de los niños sinceramente me parece bien y también el acompañamiento del adulto es el que le puede dar al niño la información y como no él está bien que esté pero no sé si se está cumpliendo realmente con el Ministerio de Cultura aunque no lo veo hace rato no sé si lo han vuelto interactivo, no sé si los niños los usan pero digamos que desde nuestro proyecto la apuesta es más por acercarnos al mundo de ellos y ver en realidad y cuáles son sus necesidades y no sé si sus necesidades sean de ese tipo.

11- Ya, un poco revisando el tema de Alharaca, que fue una de las actividades más interesantes en tema de infancia, no solamente por los invitados sino por todo el tema que tenían ustedes ¿qué nos podría contar de ese proceso en cuanto al proyecto, en cuanto a la generación de la imagen de Alharaca, de la agenda, de las decisiones que tomaron en cuanto a la producción del evento y de la actividad?

Bueno listo brevemente, nosotros lo que queríamos era posicionar la premisa que yo te digo como el niño como interlocutor vario y que estos decisores de políticas y no solamente de políticas sino decisores en la vida de los niños que son sus papás, profesores, médicos, y ahí entran todos los creadores de contenidos dirigidos a los niños que son los que hacen las página web, la televisión, todas las imágenes, lo validaran como interlocutor y se dieran cuenta que si se acercan a ellos antes de proponer cualquier cosa pues van a enriquecer el producto y la idea también de los niños entonces se tenía un objetivo digamos que como un poco político también reunir actores ahí y ponerlos a que escuchen a los niños, lo que ellos dicen, lo que ellos piensan, de sus propios contenidos y de otros temas porque también habían conversatorios acerca de otros temas donde ellos decían lo que pensaban y simplemente piensen la próxima vez que vayan a hacer algo para ellos y les consulten es como ves una cosa muy sencilla eso era lo que nosotros queríamos entonces a partir de ahí nosotros empezamos a tomar muchas decisiones, entonces en cuanto a la agenda queríamos que existieran escenarios de interacción entre niños y adultos y entonces allí fue cuando creamos los talleres de creación de contenidos entre niños y adultos entonces hubo un websodio, un programa de radio, una animación y una canción que construyeron niños y adultos, también queríamos saber qué pensaban los niños acerca de los contenidos que nosotros hemos apoyado por convocatoria entonces los

sentamos a verlos con los creadores de esos contenidos para que los escucharan y les dijeran que tienen sus opiniones y para que ellos como que también se acostumbraran a hacer este tipo de ejercicios con sus contenidos es pues súper poderoso porque la gente lo ha hecho, entonces eso por otro lado queríamos que la gente los realizadores que también es como el objetivo también de la dirección de trabajar con los creadores de contenido tuvieran pues también se llevaran como parte de la experiencia de todos esos expertos que iban a trabajar con los niños como la experticia, entonces creamos una agenda los tres días además, súper exhaustiva, yo pensaba mucho que la gente que viene acá no se tenga que ir, ósea que se quede los tres días, que no diga tengo un hueco de dos horas ya no vuelvo me entiendes? sino que todo el tiempo allá en actividades para que la gente pueda estar ahí todo el tiempo y se agende y pues fue así más o menos, entonces lo que hicimos fue empezar hablando desde de los imaginarios que tenemos hacia los niños que es una conferencia que hizo Germán Franco director de teatro, él era nuestro ex director y él habla sobre las representaciones de la infancia, entonces empezamos desde esos pequeños imaginarios hasta pasar como por todas las escalas de valor de la cadena comunicativa entonces hablamos de desarrollo de proyectos, hablamos de transmedia, hablamos de circulación, hablamos de mercadeo y de todas estas cosas que yo sé que a los realizadores les pareció interesante. Entonces así fue como se tomaron esas decisiones como en esos tres ejes.

12- Y en la parte visual y el tema ya de decisiones, ¿en el tema de diseño usted estuvo involucrada?

Si, nosotros.

¿Incluso el nombre del evento?

Sí, el nombre salió de la tipografía, los colores, pues nosotros en la parte conceptual tuvimos desde un principio obviamente desde la concepción del objetivo del evento, ya cuando sabíamos decíamos tiene que ser un nombre que tenga que ver con eso como con hablar como con no sé qué, había cosas entonces sabíamos que tenía que ser algo así pero todo era como muy cliché me entiendes? como mirada a la infancia no queríamos que sonara institucional, uy jarto sí entonces bueno Diana había hecho hace unos años un

programa que se llamaba Alharaca de radio y ella nos había dicho hace rato Alharaca, y yo Alharaca, me encanta, y dice no pero fue un programa de radio y al final cuando ya no teníamos más opciones no a mí me encanta Alharaca, Alharaca, Alharaca primero fue Alharaca y le habíamos puesto Alharaca a niños y adultos y después no es el slogan de niños y adultos que entonces después le pusimos ya como que se nos ocurrió Alharaca a los niños y tenemos la palabra y ya se quedó así ese era el concepto, pero entonces obviamente contratamos un diseñador gráfico quien nos hizo 5 propuestas, esta sí, esta no, pues obviamente nosotros pensando en que había una que era con un megáfono y decíamos pero es que ese ese el lugar común el megáfono entonces no, entonces resulta que lo ideal era no sé si lo viste mueve las boquitas como que hablando, hablando, hablando y hace referencia como a unos personajes que hablan y ya no hacen referencia como a nada infantilizado ni nada de eso sino que es muy visual entonces se quedó así pero pues obviamente el trabajo gráfico lo hace un diseñador gráfico y uno le da las líneas conceptuales.

¿Pero ustedes decidieron sobre las propuestas y lo que querían?

Sí, nosotros decidimos sobre todo la agenda del evento entonces necesitamos un vídeo que haga tal, otro un vídeo que haga no sé qué y todo eso lo decidimos nosotros y contratamos a alguien que simplemente que se le dijo que hiciera eso.

13- Bajo esa premisa en la parte visual, ¿ustedes tuvieron algún tipo de referente, o queremos algo como esto, le sugirieron al diseñador y a la parte visual como queremos algo como esto o más bien dejaron que ellos propusieran?

Pues dijimos lo que no queríamos, cosas infantilizadas como el niño así, no sé cómo siempre los pintan ahí cabezones y con la chupeta, osea cosas así, lugares comunes no queríamos, incluso dijimos que no se vean, porque los niños que se ven, no está la invitación acá son niños reales, me entiendes entonces, tenía que ser algo que tuviera que ver con el objetivo y con la premisa que no los fuera ridiculizar, que no fuera a hablar de sus objetos, que el tetero, la gorra y la patineta, no, nada de esas cosas cliché, nada de esas cosas que los pudieran poner digamos que en vergüenza o en ridículo nada de esas cosas y no queríamos cosas que tiraran ni a los azul ni a lo rosado que es el típico de niño y niña,

no, sino más bien como colores fuertes y ya como partiendo de las cosas que no queríamos entonces ellos nos hacían propuestas, pero igual antes nosotros somos muy ñoños, antes de hacer todo eso hicimos casting de diseñadores gráficos, entonces ellos nos mostraban y nosotros mirábamos cuál nos daba más lo que más o menos pensábamos.

¿Finalmente con quién trabajaron en ese proyecto?

Trabajamos con un chico que se llama Jaime Gómez, es excelente gráfico, después tuvimos algunos problemas ya con la parte del pago, pero no, el chico resultó muy histérico y se le demoró quince días el pago, hizo un show horrible, y no vamos a trabajar más nunca con él pero el trabajo gráfico que hizo fue excelente.

¿Y que tiempo tuvo él para realizar el proceso?

Como tres meses, pero todo, él hizo desde pues la imagen gráfica, todo esto también los espacios en la Javeriana, habían espacios que tenían como diseños, él aportó algunas cosas y lo otro lo hizo el director de arte que se pusieron en contacto.

¿Y la ambientación?

Sí, que también fue muy chévere pero también hizo las invitaciones, el logo, todo eso, todo lo hizo él.

¿Y la parte audiovisual quién la realizó?

La hizo María Cristina López es una chica que también había trabajado acá en un proyecto realizadora audiovisual y la hizo con otro equipo de realizadores.

14- ¿Con respecto al tema de las decisiones si bien ustedes dijeron queremos esta, me imagino que ustedes tuvieron que escalar no sé si a la ministra o a una figura más alta digamos que dentro del organigrama del Ministerio? O ¿ustedes tuvieron que presentar la propuesta?

Nos aprobaron todo súper fácil, el proyecto, hacer un evento de tres días un niño no sé qué lo sustentó bueno, además viene que es que queda mal tengo que decirlo está inspirado en la cajita que es un evento que se hace en Chile cada año cada o cada dos años

algo así que también es que los niños también ven contenidos y que obviamente nosotros lo adoptamos a lo colombiano, es más el director de la cajita nos asesoró y entonces estaba la idea de hacer la adaptación de la cajita en Colombia, era así como lo que pasando lo que hacen en Chile aquí en Colombia pero nosotros los hicimos otros contextos, otras necesidades, venimos de otras cosas entonces, lo que hagamos es una adaptación, lo que hicimos fue que ese proyecto de hacer la cajita acá lo sustentó muy bien Germán Franco cuando era director de acá como la Ministra, entonces ya sabía que acá se iba a hacer un evento muy parecido al de Chile no sé qué y ya cuando tenemos el nombre y no sé qué él volvió allá, lo consolidó y ella lo aceptó. Nosotros lo que hacemos es enviar a prensa todo y ellos creo que Felipe Franco se llama la persona de allá él es el que dice si tienen que poner el logo acá o esto no y ya no hay tanto rollo

¿No hubo ningún tropiezo, ninguna sugerencia, ni cambio, ni el comentario: no queremos ese nombre?

No, pues si hubo algo no digamos que una instrucción directa como uy no eso no me gusta, uy no pero pues nada así que nos dijeran tienen que cambiarlo no.

15- ¿Ustedes quedaron satisfechos con ese proceso de Alharaca? ¿O digamos que piensan que para tener mejores resultados habría que implementar ciertas oportunidades de mejora frente a lo que trabajaron?

Pues siempre hay que mejorarlo , siempre nosotros quedamos muy satisfechos porque nos pusimos objetivos muy altos con Diana estábamos muy locas porque era como hicimos esos tres ejes que eran los talleres, los visionados, las plenarias, y teníamos una cantidad de gente extranjera acá, Dios mío, niños o sea era una cosa complicad estábamos muy locas y todo se cumplió y uno empieza a escuchar buenos comentarios, también escucha otras cosas frente a cosas, aspectos que no le gustan a la gente, pero el objetivo se cumplió que era poner el tema como en la agenda se le hizo mucha prensa , mucha prensa entonces toda la gente empezaba a hablar como los niños que además se han visto resultados, por ejemplo los procesos de aquí de seguimiento de proyectos que hacemos, la gente ha hecho esto sólo , yo ya estoy poniendo el piloto que hice ya se lo he puesto tres veces a diferentes niños de diferentes comunidades de diferentes estratos le hemos hecho cambios

al proyecto porque veo que ellos son diferentes entonces eso es como guau de verdad que eso enriquece si enriquece mucho la calidad de los proyectos porque tú notas mucho cuando un proyecto está hecho desde la mirada adulta que ni siquiera han volteado a mirar a los niños a cuando se han sentado y han trabajado con ellos, no es preguntarles si les gusta o no les gusta, es dialogar con ellos y darse cuenta cómo interpretan el mundo así te das cuenta lo que les gustaría en términos comunicativos, lo que no les gustaría y rompes con cliché ósea con el lugar común.

¿Desde su lugar cómo ve el proceso en Colombia?

Pues en realidad ha mejorado muchísimo o sea los proyectos que han sido beneficiarios de convocatorias y además que han tenido que ver con Señal Colombia que también ha trabajado muchísimo en ese sentido están buenísimos lo muestran todo los premios que han ganado últimamente, pero además de los premios yo si siento que la calidad ha mejorado, la calidad técnica visual y aparte de eso como la manera de contarle a los niños ha cambiado y las temáticas y todo esto se conjuga con productos de calidad que esto se puede enseñar lo que pasa es que nuestra ventana es Señal Colombia canales regionales un poco que uno viendo Señal Colombia puede ver los avances de la televisión infantil cultural en Colombia en cuanto a lo cultural, en cuanto a lo público digamos que no debería haber como esa división y si creo que los canales comerciales deberían hacer un poco más el esfuerzo por generar contenidos de calidad y sobre todo producciones propias hechas aquí en Colombia porque aquí hay mucho talento, buenas ideas nosotros recibimos mira esta es una caja llena del proyectos de este año y ganó uno.

¿Y los demás quedan ahí?

Los demás se quedan ahí, entonces lo único que pueden hacer no sé mejorar su proyecto, presentarse en la siguiente convocatoria mientras que en los canales privados están comprando latas extranjeras uno entiende la lógica comercial, la lógica de que le sale más barato una lata que producir una serie acá pero en todo caso pues sí y lo triste es que son los canales que se ven, que ven los niños, es que a mí eso es lo que me da tristeza porque nosotros hicimos muchos esfuerzos y en realidad los niños están en esos canales o en canales de cable que son producciones extranjeras en cuanto a televisión

16- Y sobre el tema que ha mencionado en reiteradas ocasiones de las narrativas y los relatos ¿desde su perspectiva cuáles son esos relatos de los niños en Colombia, cuáles son esas narrativas de la infancia?

Mira que esa es su cotidianidad, es lo que les gusta, son sus problemas que para ellos no son pequeños sino son grandes problemas en su colegio con sus padres con su propias familias y es la manera como ellos ven la vida, es como cuando uno se sentaba y veía los papás arriba y no podía coger algo de encima de la nevera más que otras cosas que ponen los realizadores de contenidos como problemas de ellos el mismo amor, o sea pueden ser hasta los mismos problemas pero visto desde la mirada de los niños que es un abismo entero es un abismo, eso puede ser muy fácil y muy básico pero no creas no es fácil de hacer o sea cuando lo hace uno siendo adulto es muy difícil volver a expresar esas narrativas de los niños como son me entiendes? porque siempre tienen una cantidad de información y ya las ves desde la perspectiva de adulto totalmente entonces y además en cada región de Colombia pues son diferentes lo de narrativas más que de poderlas ver en formato, cualquier técnica, es eso.

Muchas gracias Sandra.

Anexo 7: Entrevista a Frank Bedoya, Consultor comercial. Virtual Community Builders S.A.S

Entrevista Frank Bedoya

Consultor Comercial – Empresa VCB S.A.S, contratista de la Gobernación de Antioquia, realizada 10/12/2013, Bogotá.

1- Presentación

Buenas tardes, nombre es Frank Bedoya, actualmente trabajo como consultor comercial en la empresa Virtual Community Builders - VCB, en ella me desempeño en el área de gobierno, pues lo que hago es visitar las entidades y aconsejarles para que puedan cumplir con el manual de Gobierno en línea o con las estrategias que quieran o que tengan que ver con Gobierno en Línea en general, entre ellas Ministerio TIC, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, de Defensa, bueno y otras entidades. Soy Periodista, con una Maestría en Diseño de Interacción, hice una investigación sobre cómo aplicar el Manual 3.1 en redes sociales y dispositivos móviles, entonces por eso estoy tan metido con el tema.

2- Frank muchas gracias, ¿qué opinión le merece y le suscita precisamente la iniciativa del manual del Gobierno en Línea? es decir, ¿cómo la percibe?

Yo digo que eso termina siendo algo muy poco exigente, pero lo que es muy difícil es hacerle seguimiento, sería tener un articulador por entidad para que la entidad inclusive, vaya más allá de lo que está escrito en el papel, que es lo que yo creo debería pasar o sea no regirse por lo que está escrito en un papel sino ir un poco más allá, que la entidad la que diga bueno, pero no solo voy a hacer esto sino que a mí me gustaría hacer esto porque mi público es este y creo que en muchos casos simplemente se está cumpliendo y no se están interrogando y no se están preguntando hacia adentro para qué sirve esto, yo inclusive he visto casos en los que la asignación ExcelGEL de quien maneja el tema de Gobierno en Línea, es una carga no es algo bien recibido sino que como que me tocó ser y me toca hacer cumplir y voy haciendo y lo hago de esa mi forma voy cumpliendo pero no en el fondo lo que significa ese cumplimiento

3- Con respecto al tema de los sitios web para niños, el Manual digamos que de manera muy escueta menciona y sucinta menciona que debe ser planteado didáctico y con una interface interactiva, es lo que menciona citándolo textualmente ¿Cuál ha sido la apuesta ya viendo el caso particular de la Gobernación de Antioquia? ¿Cuál ha sido la apuesta desde la entidad y el trabajo que ustedes han hecho como empresa frente a la Gobernación?

¿Cuál ha sido la apuesta? creo, haber, para mi gobernación es el ejemplo a seguir de lo que acabo de decir, o sea no se rige por el manual o sea ellos no tienen en cuenta, o no tuvieron en cuenta que al principio se podía hacer una cosa que era prácticamente plana en 2D y que era simplemente lo que es la Gobernación nunca se han fijado en eso, pues creo que de ahí parte todo o sea ellos no están cumpliendo por cumplir sino que le están hablando a un público al que le quieren llegar entonces casualmente eso tiene que ver con el cumplimiento de Gobierno en Línea pero ellos no lo hicieron de esa forma, o sea la hicieron como te dije yo nosotros llevamos la empresa más de 6 años en contacto con gobernación manejando ese proyecto y creo que ellos fueron muy un paso adelante hicieron, hablaron de interacción antes de que estuviera escrito en el manual o sea lo hicieron de ese modo, sabían que debía hacerse eso de ese modo y juega un papel muy importante porque había ahí hay propuestas de adelantar yo digo el manual de Gobierno en Línea inclusive yo lo he llevado a lo privado porque se puede aplicar o sea no es una cosa que salga de la nada no, es una cosa que habla de tendencias entonces tener una versión móvil es algo vital para los medios de comunicación, para la empresa privada y entonces ya el manual está diciendo cuando hablan de la zona infantil es porque hay que hablarle a los niños, los medios inclusive, van hacia ese punto están hablándole a los niños porque es el público que van a tener en un futuro y si no se van a quedar sin público entonces yo creo que es lo mismo, las entidades privadas deben hablarles a los niños cómo el gobierno, entonces resulta siendo una obviedad que se deba fijar en ese público infantil entonces de pronto lo que hizo es plantearle unos temas de tendencias a la Gobernación en donde estaba lo móvil, estaba lo de niños, estaba el contenido multimedial, el contenido interactivo que ya se veía venir y después estuvo de acuerdo con el manual o sea se hizo al contrario creo es lo que ha pasado, ahí es muy importante que es una cosa que te dije con anticipación a la grabación y es el hecho de que durante varias

administraciones se ha mantenido una esencia de lo que es el contenido que está en este momento dentro del portal, se ha mantenido desde por ejemplo que se vea la diversidad, la diversidad de regiones, la diversidad de lenguajes, la diversidad de pues, la diversidad o sea un tema que se note dentro del portal, eso está desde el principio o sea estoy hablando de más de 6 años atrás porque yo sólo llevo 6 pero cuando llegué a la empresa Gobernación ya hacía parte, entonces y eso ha sido tan fuerte que se mantenido administración tras administración por el hecho de que hace parte de cómo es Antioquia de pronto, yo creo que Colombia es de la misma forma, entonces cuando llega una nueva administración llega y dice está tan bien hecho que no hay que cambiarlo simplemente démosle continuidad, yo creo que eso va a pasar.

Con tema de la apuesta que han tenido hace más de 6 años ¿cómo se ha asumido el proyecto entre la empresa y la gobernación? Cuando digo como se ha asumido es en términos de contratista, ¿se les ha pedido trabajar solamente el sitio web el general y el de niños o ha sido un proyecto más macro o solamente el micro sitio web de niños?

Ha sido un proyecto macro porque nosotros inclusive hicimos el de la Gobernación, entonces el que se llama *antioquia.gov.co* luego está Antioquia Digital, están las secretarías de educación, hay varios sitios y más allá de los sitios hay unas estrategias que ya son de apropiación que han sido físicas, nosotros nos hemos trasladado con gente, con personas a las regiones para mostrar el portal y para mostrar cómo se hace, cómo se le habla a los niños o cómo inclusive con elementos que los profesores, hay que devolvernos hacia atrás y decir que nació, esto nació desde la Secretaría de Educación para los profesores para que tuvieran elementos, para que tuvieran más herramientas de acuerdo a la tendencia de las estrategias digitales que les sirvieran en el aula de clases, entonces no es que vaya a encontrar uno de pronto también está el curso de matemáticas pero también están las herramientas que le sirven al profesor para hacer un curso de matemáticas más lúdicas por decirlo de alguna forma, inclusive como interactuar con redes sociales dentro del curso de matemáticas, ahí hay como varias ideas y otro que se ha logrado es hacer una red social entre profesores, entre estudiantes, entre directivos y creo que eso es muy fuerte eso lo ha mantenido durante un tiempo porque como contaba también al principio los contenidos, hay mucho contenido ahí parten de ellos con ese contacto que nosotros tuvimos

personalmente que yo creo que también uno en las estrategias digitales debe enfrentarse a eso o sea deben ser bimodales uno no debe dejarlo solo en lo interactivo , nosotros hicimos el sitio y empezamos a ver que tenía creo que era mil quinientas personas que ingresaban mensualmente, cuando hicimos las visitas cómo la estrategia de apropiación cuando fuimos físicamente hasta el pueblos hasta la vereda y vimos los problemas que había problemas técnicos de conexión, todo tipo de problemas que los directivos no lo promocionaban o no les dejaban tiempo para entrar a los profesores o que simplemente no les dejaban porque tenían muchas tareas, tenían su trabajo y no les dejaba tiempo para utilizar el sitio. Cuando nos enfrentamos ya al problema y vieron que teníamos una cara, que sí existíamos y que no sólo éramos interactivos y digitales y que éramos virtuales sino que existíamos eso se subió a 25 mil, pues no digo en un mes, pero subió digamos en un mes fuero 6 mil y eso fue subiendo, subiendo, subiendo. entonces yo creo que ahí está, eso tiene que ser aceptado por la entidad gubernamental, pero la estrategia estaba expuesta, ellos la aceptaron y vieron que daba resultados o sea que a partir de ahí se podía formar red social pero no era una red social que era sólo virtual era una red social que se había puesto también física, que existía en los pueblos, inclusive ellos se reúnen para hablar de lo que pasa ahí con los contenidos que van a mostrar entonces eso tiene otro trasfondo pero entonces parte de la aceptación de la entidad y lo otro de presupuesto sino hay presupuesto no podemos hacer nada, entonces identificar, pues de guiar , orientar el presupuesto hacia esas estrategias y de saber que pueden ser exitosas.

Pero en esa línea del proyecto ¿fue por un proceso de licitación, una convocatoria, ustedes como empresa se presentaron y finalmente la empresa cuántas personas asumieron estar vinculadas a ese proyecto o tenían más proyectos a cargo y trabajaban y quiénes eran los trabajaban diseñadores, ingenieros?

Inclusive tuvimos hemos tenido épocas en los que nosotros somos 60 personas y más o menos sin mentirte la tercera parte, 20 personas se han dedicado al proyecto.

¿Con qué duración más o menos o ustedes hacen actualización del sitio web?

Bueno ha habido picos, pero picos como en la entrega de contratación del material multimedial pues acaban de contratar 20 multimedia, entonces ahí hay una contratación

de esas 20 personas, comunicadores, diseñadores gráficos, diseñadores multimediales, ingenieros que se encargan como de la parte ya de desarrollo, de montaje también son ingenieros, no ahí están, no, esos son como los 5 roles, directores.

Y más o menos ¿cuánto tiempo han tenido para el desarrollo por ejemplo del sitio web de infancia que tiene la Gobernación ha sido por etapas la construcción de multimedia luego ensamblan lo otro?

No, eso ha sido por etapas por eso digo llevamos tanto tiempo porque nos hemos enfocado en términos específicos, por ejemplo la primera etapa fue de cursos, curso de matemáticas, curso de ciencias, después nos enfocamos, creo que la última etapa que es el contenido que puede ver como resultado ahora iniciamos en febrero y en septiembre se estaba estrenando... en febrero y en septiembre se hizo el lanzamiento se estrenó con medios y toda la cosa.

4- ¿Cuál fue el proceso de construcción de los contenidos ustedes tuvieron autonomía o la Gobernación les da unos insumos diciendo queremos esto

Siempre ha sido de la misma forma, se entregan unos insumos que son como documentos que pueden ser entre esos nos han entregado documentos en Microsoft Word o presentaciones en Power Point, inclusive vídeos partamos de eso pues ahí hay un ejecutivo que se sienta.

¿Y quién define eso de la Gobernación, la Oficina de Comunicaciones?

Hay un grupo conformado del área de comunicaciones, hay gente del área educación, hay gente del área de pedagogía y hay gente de un psicólogo pero no sé a qué área pertenece, pero es un grupo interdisciplinario de la gobernación que define los contenidos y los entrega a nosotros, nosotros qué hacemos con esto hacemos un guión, hacemos una adecuación pedagógica que simplemente vamos y la presentamos y esperamos que ellos nos indiquen bueno por ahí es el camino o si nos vamos desviando que nos vaya guiando por dónde es luego se hace una adecuación pedagógica diseños gráficos luego se hace la animación y el montaje, durante esas cuatro etapas se van haciendo entregas parciales

¿Y cuáles han sido las definiciones que han tenido, cuáles han sido los problemas que han surgido?

No, yo digo algo que es notable pues porque ya tú lo mencionaste que es el hecho por ejemplo de la diversidad en ese es un tema.

5- ¿En la definición de personajes esperan que haya varias de las regiones, que cada región esté representada?

Que cada región esté representada y hay otras cosas como que el lenguaje sea respetuoso, porque nosotros hemos hecho multimedias en un lenguaje que es más chabacano pues del parcero no sé qué que de pronto la gobernación no lo admite porque dice este es un lenguaje coloquial pero no llega.

6- ¿Ellos también pidieron esos conceptos que maneja el Gobierno en Línea como la usabilidad y la accesibilidad? ¿es una sugerencia de parte de la Gobernación que tengan subtítulos que tengan audios los contenidos multimediales?

En esa parte ha tenido que ver mucho Gobierno en Línea porque nosotros inclusive la última contratación que te dije que quedamos en febrero del año pasado de 2012 es por el hecho de que el Gobierno en Línea y hay sí toco específicamente los de accesibilidad y usabilidad o sea ellos tenían que cumplir con esos parámetros entonces ahí entra el tema, entonces entra por ese lado entra más por Gobierno en Línea como porque ellos lo hayan pedido.

7- En el proceso hay guiones, hay diseño de personajes, hay propuesta me imagino que de un story board para las animaciones para no hacer toda la animación y caracterización de usuarios y ¿esos insumos los construyen ustedes o los da la Gobernación?

Los insumos en la mesa que te dije que es interdisciplinaria con el representante nuestro se construye, ahí la tarea del ejecutivo es llegar con el grupo de diseño multimedia y decirle vea la gobernación necesita esto. Es decir, que en la reunión va el ejecutivo, no va ninguno más del equipo de trabajo de VCB.

Si es necesario en algún momento va como el director de la parte de diseño multimedia a sustentar la propuesta este tipo de cosas pero usualmente es el ejecutivo el que tiene todo el proceso.

Hemos estado con representante de ingenieros, de diseñadores gráficos, ya en presentaciones macro cuando se va a llevar las 20 multimedia que se van a presentar al Gobernador ahí si va un equipo grande de VCB, pero de resto es él quien maneja todo.

8- Con respecto a la construcción de contenidos ¿cómo se distribuyen la carga, unos hacen las ilustraciones los otros hacen animaciones, por ejemplo me causa curiosidad es en la parte de desarrollo de audio lo hacen ustedes?

Sí, todo el proceso completo lo hacemos nosotros.

En esa línea el narrador, las voces ¿hacen parte de su equipo de trabajo o subcontratan a personas desde VCB o lo hacen ustedes, es el mismo equipo?

Ahí hay unos comunicadores que hacen las voces lo que pasamos es unos casting de audio al cliente y de ahí identificamos las voces exitosas que pueden servir porque no todo mundo sirve. Entonces tenemos dentro del equipo de VCB 10 personas que están dentro del casting y nosotros se la pasamos al cliente sino sirven recurrimos a otras y ahí podemos recurrir a voces que son famosas o que inclusive la gente nos señala yo quiero la voz del señor que habla en tal programa en el programa de la Cámara de Comercio es la voz que quiero. Porque también recurrimos a voces famosas y lo otro en este momento hay inclusive un casting de audio line, pues cuando el cliente se pone difícil y entre los 10 no responden, entonces le tenemos estas cincuenta.

De ese banco escoja y le damos salida porque inclusive puede ocurrir no solo en el caso de Gobernación sino en cualquier caso que quieren que la voz actúe, o sea a mí me gusta esa voz pero quiero que sea que hable como costeño con ciertos acentos y eso se hace posible según el personaje si yo tengo la voz grabada y me dicen tiene que hablar de costeño puede que yo diga no pues yo para actuar no sirvo.

9- Volviendo al tema de los contenidos vi que habían unas fotografías, unas animaciones multimediales pero también hay una línea de audiovisuales, ¿esos videos a niños de la

región que son experiencias de niños las realizan ustedes con un grupo de producción, o van a apoyados de la Gobernación?

Eso lo hacemos como estrategia y viajamos con la Gobernación porque es como el validador o sea una institución educativa no te va a abrir la puerta de la misma forma que llegas tocando a cuando llegas con el funcionario pues va un acompañamiento.

10- Finalmente ¿es una persona de la Gobernación el interventor, o ustedes se entienden con quien en términos contractuales o finalmente el flujo de trabajo es solamente con ese equipo interdisciplinario?

El interventor hace parte del grupo, son 3 interventores que no van a todas las reuniones, pero están ahí pendientes del cumplimiento del contrato letra por letra de la minucia que se entreguen los diseños que se entregue el código fuente que se entregue los manuales.

¿Ustedes entregan completo, es decir, la actualización del sitio web la hacen ustedes actualmente o les entregan todos los insumos nativos como usted mismo dice, el código, todo les entregan?

Nosotros lo entregamos y ya queda en manos de la Gobernación.

11- ¿Usted cree que es bien pago y bien remunerado ese tipo de proyectos?

Si y es muy importante para la empresa.

¿Y la gente que está dentro del proyecto recibe un buen pago a pesar de que es una empresa privada y se entiende que tiene ciertas particularidades, cree que es bien pago el desarrollo de contenidos para sitios web estatales en Colombia para niños?

Para el diseñador y el ingeniero no, pero para la empresa sí. El desarrollador final no. inclusive, me atrevería a decir que no es lo mismo, yo digo que por el respaldo cuando el producto es bueno pues hay un equipo de veinte personas haciéndolo, pues hay una experiencia, un respaldo. Un equipo técnico y creo que no se pagaría también a la empresa. Pero para ese diseñador, para ese productor de vídeo no.

12- ¿Cuáles han sido esos puntos críticos o dificultades que han enfrentado en el proyecto con la Gobernación?

En parte, cuando llega la contratación sabemos que debemos hacer un número de multimedias, pero sabemos que el Gobierno se demora, el contrato llega 3 o 4 meses después, es un tema de las demoras de contratación. Nosotros durante los 7 años creo que hemos trabajado apretados, contrarreloj, por eso mencione que estas 20 personas han estado dedicadas solo a Gobernación, y sabemos que tenemos que dedicar la tercera parte de la oficina solo al Proyecto. Las fechas de entregas son radicales. Creo que así suceden en todos los contratos que tenemos con el Estado, a raíz de la demora en las licitaciones, el proceso de las firmas, el papeleo, la tramitología.

13- Finalmente cuando ustedes han entregado el proyecto, ¿quedan satisfechos con el resultado, el grupo de trabajo queda contento con lo que hicieron o ustedes desearían hacerle mejoras?

Creo que en el caso de Gobernación hemos entregado muchas cosas, con mucha satisfacción, yo digo que en otros clientes que te mencioné hace falta la participación de la entidad. En este caso uno queda satisfecho porque hay mucha participación de la entidad, hasta el último instante uno está realizando cambios y correcciones del producto. En otras entidades como el tiempo es corto, y ya en dos meses sale al aire, ya no hay contrato, ya se fue así. Se hizo a la carrera, pero no hay nada que hacer. La experiencia nos ha enseñado con Gobernación que va a hacer un pico, una carrera contra reloj y que se va a demorar el contrato y que todavía no tenemos los insumos, o la firma, entonces, como ya tenemos esa experiencia sabemos correr contrarreloj con ellos.

14- Desde su punto de vista, ¿cree que las imágenes, los personajes que aparecen en los multimedias dan cuenta de lo que es la infancia colombiana en la región de Antioquia, ya que ustedes han tenido contacto con la gente, reivindica las regiones, o resultan ser estereotipos del campesino, el de la montaña?

Yo creo que ahí dentro de los contenidos, hay de todo, hay uno que da cuenta de las regiones, y otros son estereotipos. Hay de parte y parte, ellos son muy cuidadosos de no

crear estereotipos en la creación de contenidos, pero yo creo que han salido algunos que han salido con ese defecto.

¿Apelan a los lugares comunes?

Sí, claro, un contenido que dura 20 minutos, en su inicio lo hizo muy bien y al final resultó estereotipando personajes, creo que uno no podría generalizar.

15- Para cerrar, la empresa VCB se dedica a desarrollo de productos tecnológicos, ¿a parte de la Gobernación que otros clientes tienen?

Se dedica a estrategias digitales en general, generar comunidades virtuales a través de una red social virtual que después convertimos en una red física y viva como la de los maestros, pues de alguna forma tuvimos que poner unos community que hicieran el papel de los dinamizadores entre los maestros y ya después, que los presentamos, dejamos que ellos interactuarán. Estrategias digitales, comunidades virtuales y contenido informativo son los tres frentes de trabajo y que en Gobernación se conjugan los tres elementos.

Muchísimas gracias Frank por el tiempo, las respuestas y la disposición.

Gracias, muchas gracias a ti.

Anexo 8: Entrevista a Eduardo Hernández Zambrano, Desarrollador Web. Alcaldía de Pasto

Entrevista Eduardo Hernández Zambrano, Desarrollador Web de la Alcaldía de Pasto, realizada 18/12/2013, vía Skype.

1- Presentación

Buenas tardes, mi nombre es Eduardo Hernández Zambrano y actualmente trabajo en la Alcaldía de Pasto como Desarrollador Web.

2- ¿Eduardo, qué opinión tiene con respecto al manual de Gobierno en Línea en cuanto a la creación de sitios web estatales para niños?

Bueno la parte de niños realmente no es muy específica, si usted mira el manual es muy escueto lo que dice ahí porque tiene que tener la página web, un espacio para niños con contenido interactivo y otros detalles, pero no es muy amplia acerca de la información y un detalle importante es que no especifica el segmento de población que se le puede decir niños porque uno puede colocar ahí un contenido muy básico pensando que son niños, pues pequeños que no pueden todavía manejar Internet o si son niños ya en secundaria que requieren contenidos más amplios entonces esa es de pronto una de las dudas que siempre he tenido contenido en cuanto al sitio web de niños, si usted mira el que nosotros tenemos realmente se orientó a niños pequeños pues que estén como iniciando ya digamos inclusive aprender a manejar un computador, pero ya siendo realistas a un niño que necesite contenidos más amplios pues el sitio no le va a servir ya tendría que usar el sitio web normal, o sea para adultos.

2- ¿Cómo abordaron ustedes desde la Alcaldía de Pasto la elaboración del sitio web, es decir, se generó como un proyecto o finalmente fue un producto anexo al sitio web de adultos o surgió para cumplir con la norma?

Inicialmente sí fue por cumplir con la norma, pero la ventaja que teníamos en ese tiempo era que trabajaba en la Oficina de Comunicación Social y luego me trasladaron a la Subsecretaría del Sistema de Información. En aquel tiempo contábamos con varios

diseñadores y un ilustrador, actualmente es difícil que exista un contratista que se dedique exclusivamente a la ilustración, entonces, con él se tuvo que incluir parte gráfica que fuera llamativa para el sitio web para niños y lo primero que hicimos fue identificar a quién iba dirigida esa información, entonces se estableció que eran niños menores de 10 o de 12 años, pues consideramos que todavía están tratando de aprender, inclusive de aprender a manejar un equipo, entonces ellos podrían encontrar en ese sitio que se hizo bastante sencillo para manejar unos conceptos básicos relacionados con la entidad y que van dirigidos a ellos, por ejemplo conceptos básicos como democracia, de Alcaldía, el Consejo información sobre el Volcán Galeras, entre otros.

3- ¿Quién tomó finalmente la decisión de los contenidos, la Oficina de Comunicaciones con unos avales o ustedes hicieron un mapa o una estructura de lo que iría en el contenido o realmente ustedes tuvieron autonomía en lo que iban a publicar?

Sí, autonomía teníamos totalmente y todo se estableció desde la Oficina de Comunicación Social en aquel entonces basándonos en ese tiempo era el 2009, realmente tocó ir a buscar inclusive en otras páginas web para conocer que habían hecho otros.

4- ¿En el 2009 el grupo de la Oficina de Comunicación Social estaba compuesta por quiénes?

Específicamente trabajamos cuatro personas, un diseñador gráfico, un ilustrador, el jefe de la dependencia de aquel entonces que daba el visto bueno pero no incidía y yo.

5- ¿Cuándo asumieron el proceso del proyecto, lo asumieron como el proyecto del sitio web incluyendo lo que se llamaría el sitio web para adultos y el de niños?

Sí, si claro ese es un componente, pero no se tomó así como vamos a estructurar el sitio web para niños de otra forma, en este año que reestructuramos nuestra página web la necesidad de la subsecretaría de formación que se debía reestructurar el sitio web porque los contenidos a veces son muy básicos y realmente no hay mucho contenido para decir entremos a esa página, el problema es que no tenemos en este momento diseñadores gráficos como se tenía en ese tiempo, entonces ha sido un problema que no ha permitido

avanzar en esa estrategia, así que lo que se hizo fue incrustar la página que se tenía y tratar de irle metiendo otros contenidos mientras podíamos solucionar lo del diseñador gráfico

6- ¿La ausencia de diseñadores e ilustradores se debe a los presupuestos que se asignan con respecto a ese tipo de proyectos?

En este momento hay tres diseñadores gráficos trabajando en la Oficina de Comunicación Social, el problema es que ellos no dan abasto con todos los productos que se hacen en la oficina, o sea ellos hacen parte de televisión, hacen piezas gráficas para impresión, hacen piezas gráficas para el sitio web y para otros sitios web de la entidad que no son los de niños, hacen muchas y toca estar ahí esperando el turno que hagan una cosa, hagan otra ese ha sido el problema pero también presupuestal porque no se puede incluir otro diseñador gráfico ya como profesional porque allá tiene que entrar como profesional pues es difícil y la oficina de comunicación social no solamente puede contratar diseñadores sino que también necesita camarógrafos, necesita periodistas, necesita presentadores, editores es como el equipo que ellos tienen pero no se le puede seguir pidiendo que haga más.

7- Respecto al flujo de trabajo, cuando trabajaron en ese momento las tres personas, el diseñador, este caso el ilustrador y usted, ¿cómo fue la distribución del trabajo, el ilustrador fue el que hizo por la apuesta de las ilustraciones, el gráfico que realizó o cómo se la carga a nivel de trabajo, cuáles fueron las funciones allí?

Básicamente los contenidos lo que iba a salir lo establecí yo, le planteé el mapa de contenidos al diseñador gráfico y ellos entre el ilustrador y el diseñador hicieron la maquetación más o menos cómo iba hacer la aplicación, si iba a hacer en flash o cómo la iban a hacer ellos, es decir que la podían hacer en flash porque tenían conocimiento de hacer la aplicación en ese programa y con la ayuda del ilustrador diseñé unos personajes que hasta ahora los tenemos en el sitio web que le dan la característica de sitio web de niños.

8- *¿Y la duración de ese proyecto finalmente cuánto fue?*

Eso duró por ahí como tres meses, pero no nos dedicamos solo a eso, teníamos que ir alternando en el tiempo que ellos tenían para ir sacando unas piezas e ir las colocando ahí en el sitio.

9- *¿Ustedes tienen un contador de visitas en el sitio web?*

Sí, realmente es solamente las estadísticas de las visitas al sitio web en general. El sitio web para niños como es un módulo incrustado en el sitio no tiene un contador específico para saber quién está entrando a esa área

¿Han tenido algún tipo de retroalimentación con respecto a los contenidos?

A los de niños no, pero a la página en general si, en la página en general si hemos hecho sondeos para averiguar qué era lo que más quería encontrar la gente en el sitio web. Una característica que miré de todos los sitios web institucionales es que le dan mucha importancia a la parte de noticias en la portada, o sea usted también se miran en cualquier sitio y mira que la mayor parte la suprimen, pues las noticias y casi todas las alcaldías le echan flores al alcalde y se vuelve la página del alcalde, o sea acá lo que quisimos fue como tatar de darle más importancia a lo que la gente de verdad, quería encontrar que era trámites y servicios, que era información de contratación que eso es lo que más buscan por acá, eh información de actos administrativos, de crédito, resoluciones y hay algo en lo que queremos trabajar, pero también hemos tenido problemas por el presupuesto y el personal y es en la atención en línea a través de chat o a través de un buzón permanente de peticiones, quejas y reclamos digamos que sea instantáneo no que tenga que estar esperando que alguien le responda

10- *¿Los sondeos los realizaron a través del sitio web o con gente a nivel presencial?*

No, a través del sitio web, y como le digo uno ya va conociendo y mirando en la lista de contenidos qué es lo que la gente más busca, entonces, en los sondeos se sugería por ejemplo una lista de contenidos.

¿En ese sondeo también identificaron quiénes acceden a la página web es gente definitivamente del departamento o netamente de Pasto, o quiénes son?

Así específicamente quiénes son no, pero saber geográficamente sí lo puedo saber por el administrador del hosting del sitio web.

11- ¿Han recibido capacitación del Ministerio TIC asesorías, acompañamiento frente al tema de la estrategia de Gobierno en Línea o más bien ha sido un trabajo autónomo del equipo de trabajo en términos de leer el Manual, tratar de entender lo que aplican o si ha habido algún acompañamiento?

Capacitación si ha habido, el Ministerio TIC tuvo unos cursos virtuales el año anterior que fueron muy buenos, yo tuve la oportunidad de inscribirme en varios de ellos en usabilidad, accesibilidad, diseño de sitios web como interactivos, seguridad de la información y participación ciudadana. Los cursos son buenos pero el problema es que cumplir con alguno de los requisitos que ellos dan a veces es complicado, por ejemplo el de accesibilidad ellos dan unos, y a nivel internacional nos muestran que hay unos lineamientos, por ejemplo para personas con discapacidad para acceder a sitios web, pero es difícil, pues revolver un sitio para personas con sus capacidades completas y con personas con discapacidad, más fácil hacer otro sitio web aparte que tratar de mezclar todas esas cosas que ellos quieren que se meta en un sitio web y en cuanto al acompañamiento eso sí ha sido medio flojo porque nos han mandado a personas que a veces no tienen el perfil, o sea a ellos los entrenaron para llenar formatos, entonces viene el señor, la señorita que es economista o que es de otra profesión y usted dónde tiene esto y ellos los entrenan encima de eso con las plantillas, pero ellos no están habituados a evaluar sitios web que están hechos con gestores de contenidos diferentes, entonces ellos decían usted dónde tiene tal menú, yo le decía esto lo tengo acá, no pero esto nosotros sabemos que tiene que ir acá y entonces lo iban como cuadriculando a uno hasta que la página de uno terminaba igualita a las de ellos.

¿Las personas que asumieron ese proceso de asesoría y acompañamiento fueron subcontratados por el Ministerio TIC?

Si, pues a mí me dio la impresión de que eso siempre ha sido así, realmente, fue más útil los cursos virtuales porque es un conocimiento que a uno asimila lo puede ejecutar lo puede socializar con otros compañeros, pero el de ellos no, no sé el de ellos es como el cumplimiento de metas y haga esto y lo otro. En este año, mejor dicho en el año pasado lo malo también es que llegaron a los últimos meses y vienen con sus formatos que tenemos que cumplir, la diferencia del año pasado fue que a Leonardo la persona que nos acompañaba del Ministerio colocó a disposición de las entidades a unos profesionales en cada uno de las líneas estratégicas del manual entonces, eso sí fue más útil, desafortunadamente como le digo ya fue pues unos pocos meses, no fue todo el año.

¿Esos cursos los tomó usted del grupo inicial que era el diseñador e ilustrador o lo tomaron más personas?

No, esos solamente los tomé yo, eso era libre de tomarlo cualquier persona pero no, no hubo más acogida en la entidad pero obviamente como el que maneja el sitio web soy yo, bien hubiera sido que lo hubiera tomado cualquier persona que maneja otros sitios web de la entidad.

12- ¿Cuáles fueron los referentes para la construcción del sitio?

En aquel tiempo miramos páginas web de entidades públicas, específicamente yo me acuerdo de una página que tuvo un premio de Gobierno en Línea que era un álbum de San Vicente del Chururí algo así.

¿Todos los sitios web fueron netamente estatales?

Principalmente estatales, cuando quisimos cambiar la página el año pasado y miramos páginas de otros sitios de Discovery o algo así, pero no tenemos como un referente si nos debemos ir a páginas que hagan juegos o que debemos mostrar que es la Alcaldía, como puede interactuar el niño con la entidad, esa ha sido como una duda, por ejemplo hace unos meses se creó el Consejo de Niños en Pasto, entonces yo pensaba que por ese lado podríamos meter algo en el sitio web de niños que pudiera ser interactivo, que los niños pudieran como participar de digamos de la administración pública pero a través de ese sitio web.

Finalmente, para terminar Eduardo mencionaba que a futuro van a planear una apuesta de desarrollo audiovisual en términos de vídeos y producción de contenidos ¿eso surge de la Alcaldía propiamente o de uno de los programas que lidera la Alcaldía?

Si, uno de los programas como le digo es ese Consejo de niños que recién se creó, y en cuanto a la producción audiovisual que está haciendo la Oficina de comunicación social, ellos crearon un programa juvenil pero no está dirigido realmente a niños sino a jóvenes, o sea hemos pensado como dedicarle un programa específicamente a los niños y también que se convierta en una herramienta para atacar las problemáticas relacionadas con ellos como el buying o la protección a través de la navegación en internet cosas así, hay un sitio web de la Secretaría de Salud, ellos también tenían las mismas preguntas pero ellos se limitaron fue a colocar jueguitos, entonces eso indica que el Gobierno en Línea realmente no nos da unos lineamientos de que es lo que debemos mostrar ahí, por eso nos deja a nosotros la iniciativa de poner lo que piensa que debería ir en esa página para niños

Frente al tema del bullying y el tema de intimidación escolar, hay un contenido en el sitio web, ¿eso surgió finalmente porque está esa problemática en la ciudad?

Sí, acá esa problemática siempre ha existido, yo inclusive alcancé a desarrollar una aplicación para hacer denuncias de bullying a través del sitio web, pero hasta ahora pues no, he encontrado quien asuma en la Alcaldía la responsabilidad de hacer la investigación porque eso no se puede quedar solo en denuncia y se va ahí al limbo, tiene que alguien investiga, así que con la Secretaría de Educación le hemos planteado la necesidad que alguien asuma como ese rol de preocuparse por recibir ese tipo de información o tipo de denuncias que puedan hacer los niños a través del sitio web

Finalmente, ¿ustedes tienen algún contacto con la parte gubernamental, con la Gobernación de Nariño o ustedes actúan de manera muy independiente en términos de decisiones del sitio web, de la estructura, la arquitectura del hosting, del manejo o netamente ustedes funcionan como una entidad independiente?

Sí, realmente la Alcaldía es muy independiente, inclusive la misma el año pasado lo asumió la Subsecretaría de Sistemas de Información, como le comentaba antes siempre lo hacía la Oficina de Comunicación Social, pero la independencia siempre ha sido muy

amplia, siempre decide pues qué necesidad se tiene del hosting, ya he ido solicitando un hosting con mayor capacidad, cuando entré a trabajar trabajaba con un hosting compartido que costaba como trescientos mil pesos algo así, pues el sitio siempre ahí se quedaba, se trababa, entonces de ir planteando mejoras, la independencia siempre ha sido grande de la Alcaldía en cuanto a ese tema, sobre la Gobernación no, pues siendo ciudad capital realmente no, no hemos requerido mucho de ellos estamos y tratando de trabajar con ellos en trámites en cómo llama cadenas de trámites que eso es algo que todavía no ha hecho prácticamente ninguna entidad acá en Nariño, entonces con ellos se está tratando de encontrar un trámite que podamos llevar a hacerlo en línea pues en que haga una parte la Alcaldía, otra la Gobernación, otra la Cámara de Comercio y así otras entidades

13- ¿Tenían algún contacto con el Webmaster o la gente que trabaja en la parte del sitio web de la gobernación?

O sea contacto sí, ellos inclusive son amigos pero así que me digan ustedes tienen que hacer esto o ustedes tienen que tener lineamientos no, inclusive nos ha ayudado a veces a una que otra cosita técnica pero no así muy amplia, pero tenemos buenas relaciones, pero ellos no nos dan lineamientos de ustedes tienen que hacer eso así o asá. Le quería comentar que acá en Pasto se creó un sitio web que es para niños que se llama pasto.edu.com en ese sitio web participó la Alcaldía y varias universidades que aportaron la parte técnica, creo que recursos y creo que actualmente es administrado por una Institución Educativa y es un sitio que sí es orientado exclusivamente a niños y ha orientado también como a la parte académica y tiene muchos contenidos que de pronto no sé, le pudieran interesar para analizarlo cómo lo construyeron

¿Tuvo alguna incidencia Eduardo en esa construcción?

No, o sea hay un ingeniero en el sistema de información que creo que trabajó en esa parte, pero no, de mi parte no tuve ninguna incidencia en ese sitio web, pero como le digo el sitio web para niños es súper chévere.

Eduardo muchas gracias por su cooperación en este proyecto de investigación y su disposición para llevar a término la entrevista, realmente sus aportes son muy valiosos

porque conoce y asemeja el desarrollo de sitios web en la Alcaldía de Pasto con una gran trayectoria.

A usted muchas gracias, hasta pronto.

RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

Este formato tiene por objeto recoger la información pertinente sobre los Trabajos de Grado que se presentan para sustentación, con el fin de contar con un material de consulta para profesores y estudiantes. Es indispensable que el resumen contemple el mayor número de datos posibles en forma clara y concisa.

I. FICHA TÉCNICA DEL TRABAJO

1. Autor:

ALEXIS CASTELLANOS ESCOBAR

2. Título del Trabajo:

Las imágenes y narrativas de la infancia colombiana en los sitios web del Estado. La emergencia de una ciudadanía.

3. Tema central:

El proyecto realiza un análisis de las imágenes y narrativas sobre la infancia colombiana en los sitios web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto, donde se desarrolla en primera medida un marco teórico actual y pertinente para pensar la imagen que no se limita a entenderla como mera representación o simulacro, sino reafirma su nuevo estatuto ontológico. Seguidamente hay una reflexión de las políticas de representación, y las estrategias narrativas que se utilizan para dar cuenta de la infancia, lo que resulta un paso obligado por la problematización de la imagen como narración y su configuración diegética, donde se imbrican lo político y lo estético.

4. Subtemas afines:

La puja de las identidades culturales y políticas (ciudadanía) en un dispositivo como los sitios web y las discusiones sobre las máquinas semióticas en los procesos comunicativos que hoy emergen en el ecosistema mediático.

5. Asesor del Trabajo:

SERGIO RONCALLO DOW

6. Fecha de presentación: Mes: ENERO. Año: 2014. Páginas: 229.

II. RESEÑA DEL TRABAJO DE GRADO

1. Objetivo o propósito central del Trabajo:

Identificar las imágenes y narrativas de infancia que circulan en los sitios web estatales: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto describiendo los modos y estrategias de re-presentación y comunicación, que son producidas culturalmente. Con el fin de fomentar una conciencia crítica frente a las diferentes concepciones de mundo sobre la infancia y el concepto político emergente de ciudadanía aportando perspectivas metodológicas para analizar las imágenes y las narrativas, sus rasgos y estructuras que se determinan o se negocian en las relaciones sociales y que se ponen en juego en los contextos de producción.

2. Contenido:

Preludio: a modo de introducción

I. Una pre-teorización de la imagen

1. Contextualización: 1.1 La teología de la imagen, 1.2 La filosofía de la imagen, 1.3 Las querellas iconoclastas, 1.4 Máquinas para ver y máquinas para mirar, 1.5 La imagen a la luz de la razón, 1.6 ¿El imperio de la imagen?

2. Conceptualización: etimologías y definiciones

3. Debates y autores: proto-teorías

II. Intersticios entre la estética y la política, la parte de los que no tienen parte

4. La política y la policía, breviario ranceriano

5. El régimen estético, la re-partición de lo sensible y las identidades

6. El infans: el que no habla (y la noción de pre-ciudadanía)

III. La imagen como narración y dispositivo en los sitios web

7. Lo diegético de la imagen
8. Las plataformas de las narrativas
9. Espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos

IV. Revisión de las imágenes y narrativas sobre la infancia colombiana en los sitios web estatales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto

10. Atisbos metodológicos
11. Matrices de análisis
12. Alcances y limitaciones

Epílogo: a modo de cierre

Referencias

3. Autores principales:

Los autores principales que fueron consultados en la construcción y elaboración del trabajo de acuerdo con las categorías revisadas fueron:

Imágenes: en una perspectiva filosófica se encuentran: Régis Debray, Gilles Deleuze, Fernando Zamora, así mismo retomo las discusiones sobre la presencia-ausencia que se imbrica con el lugar del espectro elaborado por Jacques Derrida. También reivindico las apuestas de Alain Besançon, Santos Zunzunegui, Arlindo Machado, Boris Groys, Gonzalo Abril y Hans Belting principalmente.

Narrativas: sobre sus múltiples dimensiones y criterios como los espacios, tiempos, relatos y por supuesto los sujetos-objetos donde se hacen latentes los problemas por la identidad y las pujas por el género, la raza y la clase. Principalmente se recibieron las aportaciones de Jesús García Jiménez, Begoña Gutiérrez San Miguel y Michel de Certeau.

Identidad: la discusión de la construcción de identidades, el “otro” y las alteridades a partir de las imágenes y de las historias que estas cuentan (narrativas), me apoyo en las apuestas de autores como Stuart Hall y Jacques Derrida con su noción de la *différance*.

Políticas de la representación (Política - Policía): retomo las nociones de “política” y “policía” desde el autor Jacques Rancière en cuanto a la distribución de lo sensible y la discusión estética, anudándolas con perspectivas de “lo político” y “la política” que Chantal Mouffe plantea para su proyecto de democracia radical y plural.

Ciudadanía (Pre-ciudadanía): recojo parte de la discusión de las identidades políticas y la ciudadanía elaborada por Chantal Mouffe tejiéndola con la apuesta de Manuel Castells quien evidencia como opera la noción de ciudadanía en la web. La idea de la pre-ciudadanía se retoma desde la postura de autores como Crisóstomo Pizarro y Eduardo Palma que insisten en la preparación de un futuro ciudadano.

Infancia: a pesar de perfilarse como una noción inacabada y en construcción, me parecen valiosas las aportaciones de autores como: Philippe Ariès, Patricia Holland, Linda Pollock y Henry Giroux, claves para entender esta categoría.

4. Conceptos clave:

1. Imágenes
2. Narrativas
3. Identidad
4. Políticas de la representación (Política - Policía)
5. Ciudadanía (Pre-ciudadanía)
6. Infancia

5. Proceso metodológico:

La investigación traza una apuesta cualitativa en la cual se realizó una recolección del corpus visual constituido por sitios web estatales de diferentes dependencias, registrando las imágenes, textos, animaciones, vídeos y otros componentes que poseen estos productos comunicativos. A partir de allí se generó una matriz de selección donde se revisaron

diferentes aspectos de treinta sitios web estatales, donde se eligieron finalmente tres, uno nacional, uno gubernamental y uno municipal de acuerdo a ciertos criterios claros de forma y contenido. Posteriormente se sometieron los sitios web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Pasto a una matriz de análisis que permitió cotejar una serie de ítems como: tipología, objetivo, público, diseño, contenido en el cual se analizan en 1) las imágenes: textual, visual, audiovisual, acústico, y 2) las narrativas: espacios, tiempos, sujetos-objetos, relatos. Finalmente se efectuaron entrevistas semiestructuradas que permitieron indagar sobre la creación y producción de imágenes y narrativas para la infancia colombiana en un equipo interdisciplinario con experiencia en la producción de sitios web estatales.

6. Reseña del Trabajo:

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia estableció en el año 2008 una estrategia llamada “Gobierno en Línea” que buscaba brindar lineamientos y recomendaciones para publicar la información del Estado colombiano en Internet de una manera clara y articulada, en la cual todos los sitios web estatales debían acogerse y debían incluir información para niños sobre cada entidad. Bajo este contexto trazo esta apuesta investigativa analizando las imágenes y narrativas de infancia que circulan en tres sitios web estatales: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (nivel nacional), Gobernación de Antioquia (nivel gubernamental) y la Alcaldía de Pasto (nivel municipal) describiendo los modos y estrategias de re-presentación y comunicación. De tal suerte que menciono brevemente algunas de las discusiones que están enunciadas en el marco teórico y que se desarrollaron con más espesor en los capítulos/nodos del proyecto:

- a. En primer lugar el debate y la contextualización de la discusión por las imágenes, trascendiendo su acepción mimética y explorando otro tipo de interpretaciones y posibilidades desde abordajes heterogéneos.
- b. Las imbricaciones políticas y la lucha por la re-presentación en una emergencia de identidades.

- c. El surgimiento de una noción de ciudadanía vinculada a la infancia y la manera en cómo esta se ha elaborado como sujeto político.
- d. Las imágenes como narrativas estructuradas desde los espacios, tiempos, sujetos-objetos y relatos.

Cabe anotar que la propuesta se nutre del entrecruce de lugares y territorios como la comunicación, la semiótica, la narratología y la iconología, en una búsqueda consciente que me permitió tomar los insumos necesarios para conceptualizar sobre el fenómeno de la comunicación visual hoy. Por su parte en lo metodológico apuesta por un enfoque cualitativo y un análisis con aportaciones semióticas, narratológicas, iconológicas y multimodales. Finalmente se efectuaron entrevistas semiestructuradas que permitieron indagar sobre la creación y producción de imágenes y narrativas para la infancia colombiana en un equipo interdisciplinario con experiencia en la producción de sitios web estatales.

III. PRODUCCIONES TÉCNICAS O MULTIMEDIALES

1. **Formato :** (Vídeo, material escrito, audio, multimedia o producción electrónica)

Material escrito

Duración para audiovisual: _____ minutos.

Número de casetes de vídeo: _____

Número de casetes de audio: _____

Número de disquetes: _____

Número de fotografías: _____

Número de diapositivas: _____

2. **Material Impreso: Tipo:** Impreso **Número páginas:** 229.

3. **Descripción del contenido:** _____

SERGIO RONCALLO DOW, PH.D

Teléfono: (57-1) 257 21 67. Móvil: 320-4150340

sergioroncallo@gmail.com

Cra 6 # 90- 13 apt. 502

Bogotá, Colombia

FORMACIÓN

Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Filosofía.

Bogotá. Julio 2007 – Septiembre 2010

Título obtenido: Doctor en Filosofía.

Tesis doctoral: El Apotegma mediático. La noción de *medio* en Marshall McLuhan.

Grado Summa Cum Laude y tesis laureada.

Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Comunicación y Lenguaje.

Bogotá.

Febrero 2003 - Noviembre 2004

Título obtenido: Magíster en Comunicación.

Trabajo de grado: Aproximación estética al videoclip. Un viaje audiovisual de Platón a Trent Reznor.

Evaluated con la máxima calificación – mejor trabajo de grado de la Maestría en el año 2005.

Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Filosofía.

Bogotá. Enero 1999 - Septiembre 2002

Título obtenido: Filósofo.

Trabajo de grado: *Anthistrophos*. Retórica y dialéctica en Aristóteles.

Colegio Italiano Leonardo da Vinci.

Bogotá. Septiembre 1985 - Julio 1997

Título: Bachiller académico. Julio 1997

Título: Licenza di Maturità Scientifica. Julio 1997

OTROS CURSOS

2012 – Escritura del manuscrito científico. Universidad de la Sabana. Bogotá, enero 23-27.

2011 – Taller de capacitación en OJS (Open Journal System). Universidad de La Sabana. Bogotá, septiembre 19-23.

2011- Semana de inmersión tecnológica. Usos pedagógicos de la tecnología. Universidad de La Sabana. Bogotá, Julio 11-15.

2007 - *Interaction Design: un enfoque narrativo*. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Bogotá, mayo 4-6.

2004 - *Kant y los límites de la razón*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Departamento de Filosofía. Bogotá, Marzo - Junio.

2002 - *Con Rawls y contra Rawls*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Departamento de Filosofía. Bogotá, Marzo - Junio.

2001 - *El pensamiento de L. Wittgenstein*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Departamento de Filosofía. Bogotá, Marzo - Junio.

2000 - *Nietzsche 100 años*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Departamento de Filosofía. Bogotá, Marzo - Junio.

EXPERIENCIA DOCENTE

Universidad de La Sabana

Facultad de Comunicación

Docente de Planta (enero de 2011 -)
Teorías de la comunicación I y II
Vanguardias artísticas y arte electrónico
Industrias del entretenimiento

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Comunicación y Lenguaje

Docente de cátedra
En pregrado:
Tecnologías escriturales y subjetividad
Proyecto profesional 1 y 2, campo editorial

En postgrado:
Problemáticas de la comunicación II. Segundo semestre de 2010
Problemáticas de la comunicación I. Primer semestre de 2010 – Primer semestre de 2011
Filosofía de la técnica y la comunicación – Módulo ofrecido en el Doctorado en Ciencias Sociales.

Universidad Externado de Colombia

Facultad de Comunicación

Docente de cátedra
Nuevas Tecnologías
Primer semestre de 2013 -

Semiótica de la imagen
Primer y segundo semestre de 2007

Universidad El Bosque

Departamento de Bioética

Docente de cátedra
Seminario permanente de Filosofía de la tecnología. Ofrecido entre el segundo semestre de 2006 y el primer semestre de 2009 a la Maestría en Bioética.

Fundación Universidad Central

IESCO

Docente de cátedra
Epistemología del pensamiento social contemporáneo. Dictado junto al profesor Jesús Martín-Barbero para la Maestría en Investigación de Problemas Sociales Contemporáneos. Segundo semestre de 2006.

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ciencias Humanas

Docente ocasional
Procesos Culturales I. Dictado junto al profesor Jesús Martín-Barbero para la Maestría en Estudios Culturales. Segundo semestre de 2005.

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Comunicación y Lenguaje

Docente de cátedra 2005-2008
En pregrado, entre el primer semestre de 2006 y el segundo semestre de 2007:
Teorías actuales de comunicación
Tecnologías escriturales y subjetividad
Proyecto profesional 1 y 2

En postgrado, entre el segundo semestre de 2006 y el segundo semestre de 2007:
Cartografías de la sensibilidad y la tecnicidad, primer semestre de 2007, segundo

semestre de 2008. Curso dictado junto al profesor Jesús Martín-Barbero.

En pregrado, durante el primer y segundo semestre de 2005:
Teoría de la comunicación
Teorías de la representación
Comunicación y cultura

Facultad de Ciencias Sociales
Especialización y Maestría en Estudios Culturales

Docente de cátedra 2006-2007
Industrias culturales y nuevas tecnologías. Segundo semestre de 2006
Tecnología y cultura. Primer y segundo semestre de 2007

Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Departamento de Ciencia Política

Docente de cátedra 2007
En pregrado, entre el primer y segundo semestre de 2007:
Sociedad y comunicación

Universidad Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Humanidades

Docente de Cátedra, 2003-2005
Diversos seminarios relacionados con filosofía, comunicación y literatura.
Semiología I y II

Universidad de Los Andes

Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Filosofía

Asistente graduado, 2002.
Cursos dictados:
Introducción a la Filosofía
Estética contemporánea
Tolerancia: debates - problemas

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Editor. Revista Palabra Clave. Facultad de Comunicación. Universidad de La Sabana. 2011 -

Editorial Universidad del Rosario. Par evaluador. 2009 -

Beaker, Ltda. Asesor en publicidad. Agosto de 2008- marzo de 2010.

IDCT. Tallerista principal en el diplomado *Políticas culturales y construcción de lo público*. Bogotá, agosto- noviembre de 2006.

FESCOL. *Los relatos periodísticos del crimen*. Investigador principal. Septiembre 2005 – marzo 2006.

PUBLICACIONES

(LIBROS, CAPÍTULOS DE LIBRO Y ARTÍCULOS EN REVISTAS CIENTÍFICAS)

2013 - Authorship in Virtual Worlds: Author's Death to Rights Revival? (coautor). En: *Journal of Virtual Worlds Research*. Vol. 6. No. 3. Tel-Aviv Academic College.

2013 - Cinema and/as Revolution: The New Latin American Cinema (coautor). En *Observatorio*. Vol 7. No. 3. Obercom.

2013 - La investigación en comunicación: los límites y limitantes del conocimiento (coautor). En *Co-Herencia*. Vol 10. No. 18. Universidad EAFIT.

2013 - Social Media and New Audiences as a New Challenge for Traditional and New Media Industries (coautor). En: *Handbook Of Social Media Management: Value Chain And Business Models In Changing Media Markets*. Ed. Springer Verlag.

2013 - Images of the Unimaginable: Photography and the (Re)presentation of the Event (coautor). En: *Discursos Fotográficos*. Vol. 9. No. 14. Universidade Estadual de Londrina.

2013 – Video, videoarte, iconoclasmo. En: *Cuadernos de Música, Artes Visuales y Artes Escénicas*. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Artes. Vol 8. No. 1.

2012 - Habitar. Revistando el medio mcluhaniano. En: *Lo que McLuhan no predijo*. Ed. La Crujía.

2012 - Reordenando la reflexión. De la epistemología a la política. Algunas preguntas sobre el campo de la comunicación (coautor). En: *Logos 21*. Universidad de la Salle. Facultad de Filosofía.

2012 – Técnica, tecnología. Más allá de la sinonimia y la objetualidad. En *Universitas Philosophica* No. 58. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Filosofía.

2012 – YouTube como medio aurático. En: *Codificar/Decodificar: Prácticas, espacios y temporalidades del audiovisual en Internet*. Ed. Pontificia Universidad Javeriana.

2012 – Tertium Datur. En: *Poéticas de la biología de lo posible. Hábitat y vida*. Ed. Pontificia Universidad Javeriana.

2012 – Mito y medios de masas (traducción, con Enrique Uribe-Jongbloed). En: *Palabra Clave*. Vol. 15. No. 1. Universidad de la Sabana.

2011 – *Más allá del espejo retrovisor. La noción de medio en Marshall McLuhan*. Ed. Pontificia Universidad Javeriana.

2011 – Medios, antimedios, sondas y clichés. Revisitando a Marshall McLuhan, el explorador. En: *Revista Signo y Pensamiento*. No. 59. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje.

2010 - El medio es el debate o reencuentro con McLuhan en el ciberespacio: un experimento de investigación y escritura académica en el escenario digital En: *Revista Signo y Pensamiento*. No. 57 (coautor). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje.

2009 - Arte y tecnología: los retos éticos y políticos del arte transgénico. En: *eidos*, revista de filosofía de la Universidad de Norte. No. 11.

2009 - Marshall McLuhan: la posibilidad de leer su noción de medio. En: *Revista Signo y Pensamiento*. No. 54. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje.

2009- Persuasión, seducción y razón. Entre la retórica sofística y la dialéctica platónica. En *Logos*. No. 15. Universidad de La Salle. Facultad de Filosofía y Humanidades.

2009 - Anamnesis y reconocimiento. Una posible lectura de la teoría de la reminiscencia de Platón. En: *A parte rei. Revista de filosofía*. 61. Online, <http://serbal.pntic.mec.es/~cmunoz11/>

2008 - El juego de la distancia: entre la significatividad y la recepción. Un viaje por los Prometeos de Blumenberg. En *Universitas Philosophica*. No. 51. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Filosofía.

2008 - Reconocimiento. Entre la posmodernidad inquietante y la búsqueda del agonismo. En: *Universitas Philosophica*. No. 50. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Filosofía

2008 - Por una re-partición de lo sensible: disensos y aperturas de nuevos espacios. Una lectura de la estética y la política en J. Rancière. En: *Revista Signo y Pensamiento*. No. 53. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje.

2006 - Pensar el arte en la edad *media*. En: *Revista Signo y Pensamiento* 49. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje.

2006 - *Lexis kai Praxis*. Para el estudio de la lengua griega (co-autor). UNIANDES.

2006 - El miedo hace el mensaje. La prensa escrita y el discurso del miedo. En: *Los relatos periodísticos del crimen*. FESCOL.

2006 - El aura ya no existe para el rock. En: *La Tadeo*. No. 72. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

2005 - El videoarte o el grado *lego* de la imagen. En: *Revista Signo y Pensamiento*. No. 47. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje.

2004 - Muchedumbre. Una visión de la manipulación desde Gorgias y Platón. En: *Revista Signo y Pensamiento*. No. 45. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje.

PONENCIAS

2013 - *Contra el mundo: bolero desesperado de un amante no correspondido*. Congreso Internacional, Nicolás Gómez Dávila en su centenario. Universidad de la Sabana. Mayo 16 - 18.

2012 - *Una relectura wittgensteiniana de la pragmática de la Escuela de Palo Alto*. Catedra UNESCO de Comunicación. Pontificia Universidad Javeriana. Octubre 24 - 26.

2012 - *The Colombian Way. A report of our digital landscape*. 10th Anniversary Session of World Public Forum "Dialogue of Civilizations". Isla de Rodas, Grecia. Octubre 3 - 8.

2012 - *Una aproximación filosófica a la técnica y la tecno-logía*. XI Jornadas de actualización filosófica. Universidad de la Sabana. Junio 14-16.

2011 - *Twitter: debates en torno al periodismo*. Cátedra UNESCO de Comunicación. Pontificia Universidad Javeriana. Noviembre 3-5.

2010 - *Determinismo tecno-lógico y bioética*. III Congreso Internacional de la Redbioética UNESCO para América Latina y el Caribe. Noviembre 23 - 26.

2010 - *Técnica, tecno-logía, más allá de la sinonimia y la objetualidad*. III Congreso Nacional de Filosofía. Cali, octubre 19 - 22.

2008 - *Arte y tecnología, los retos éticos del arte transgénico*. XIV Seminario Internacional de Bioética. Octubre 23.

2005 - *Aproximación estética al videoclip. Un viaje audiovisual de Platón a Trent*

Reznor. VIII Congreso La Investigación en la Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Septiembre 20 - 23.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

2013 - El futuro de la industria editorial. Cámara colombiana del libro. Bogotá, abril 18- 20.

2012 - Todo comienza con un libro. Cámara colombiana del libro. Bogotá, abril 19- 20.

2011 - Foro Internacional de Revistas Científicas - FIRC. Bogotá, mayo 12.

2011 - Participación en la celebración del centenario del nacimiento de Marshall McLuhan organizado por la Red Inteligencia Colectiva Iberoamericana- Redici. Podcast disponible en: <http://www.redici.org/mod/resource/view.php?id=497>

2010 - III Congreso Nacional de Filosofía. Cali, octubre 19 - 22. Ponente en el simposio Filosofía de la técnica y la comunicación.

2010 - III Congreso Internacional de la Redbioética UNESCO para América Latina y el Caribe. Bogotá, Noviembre 23 - 26.

2010 - X Congreso ALAIC. Bogotá, Septiembre 22 - 24.

2009 - Itercom - XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação Curitiba/PR - Septiembre 4 - 7.

2008 - XIV Seminario Internacional de Bioética, Ciencia y Tecnología. Bogotá, Agosto 22, 23.

2006 - XII Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social - Felafacs. Bogotá, Septiembre 25 - 28.

2005 - VIII Congreso La Investigación en la Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Septiembre 20 - 23.

2005 - Encuentro Subjetividades Juveniles - Fundalectura. 18 Feria Internacional del Libro. Bogotá, Abril 20 - Mayo 2.

ASOCIACIONES

Redicom. Red colombiana de investigadores en comunicación.

REFERENCIAS

Jesús Martín-Barbero
Investigador en comunicación
e-mail: jemartin@cable.net.co

Edgar Novoa Torres
Director, Departamento de Ciencia Política, Universidad Nacional de Colombia
Tel: 300 2766496

Ana María Aragón
Coordinadora, campo de producción editorial, Departamento de Comunicación,
Pontificia Universidad Javeriana
e-mail: ana.aragon@javeriana.edu.co
Tel: 3208320 ext 4336.

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN**

**ASESORIA DEL TRABAJO DE GRADO
EVALUACION DEL ASESOR**

Sr.(a) Asesor(a): La Asignatura Proyecto de Tesis II o Seminario de Tesis II requiere, como las demás asignaturas, de dos notas parciales correspondientes al 60% y una nota final correspondiente al 40% para una definitiva correspondiente al 100%. En esta evaluación usted debe considerar el proceso de elaboración del Trabajo y su producto final.

TITULO DEL TRABAJO:

LAS IMÁGENES Y NARRATIVAS DE LA INFANCIA COLOMBIANA EN LOS SITIOS WEB DEL ESTADO. LA EMERGENCIA DE UNA CIUDADANÍA

ESTUDIANTE (S): Alexis Castellanos Escobar

Documento:

Calificación: (1-5)

30%

30%

40%

Definitiva

En letras

5		5	5	cinco
----------	--	----------	----------	--------------

OBSERVACIONES (Justificación de la Calificación)

Alexis realiza un trabajo riguroso y contundente en el que trata de re-pensar el problema de la narrativa visual en el entorno web. Su acercamiento es juicioso y pionero desde lo teórico y lo metodológico. Sin duda, este texto será una referencia obligada para quienes quieran, en el futuro, acercarse al problema de la estética y la narrativa en la era posdigital.

Fecha: enero 30 de 2013.

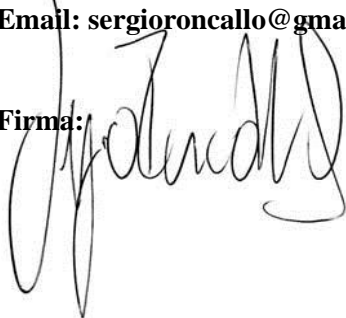
Nombre del asesor: Sergio Roncallo Dow

Documento 79981430

Teléfono: 3204150340

Email: sergioroncallo@gmail.com

Firma:





**Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones**
República de Colombia



MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA VERSIÓN 2010

© Derechos Reservados

Bogotá, D.C., Enero de 2010



FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia versión 2010		
Fecha dd/mm/aaaa:	28/05/2008		
Sumario:	Documento que contiene los lineamientos y criterios de las fases de Gobierno en línea de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1151 de 2008.		
Palabras Claves:	Gobierno en Línea, Manual		
Formato:	DOC		
Dependencia:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Programa Agenda de Conectividad - Estrategia de Gobierno en línea. Área de Articulación y Gestión.		
Código:	Versión	2.2	
Autor (es):	- Programa Gobierno en línea - Instituciones aliadas que apoyaron el proceso de actualización.	Firmas:	
Revisó:	Equipo del Programa Gobierno en línea		
Aprobó:	María Isabel Mejía Jaramillo y Francisco A. Camargo Salas		
Información Adicional:			
Ubicación:	El archivo magnético asociado al documento está localizado en el equipo Perseo en la ubicación: Perseo / Articulación y Gestión / ManualGobiernoenLineaV.2010		

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0.0	14/04/08	Borrador del documento
1.0	28/05/08	Documento oficial
2.0	04/01/10	Actualización del documento
2.1	20/01/10	Actualización del documento
2.2	28/01/10	Ajustes al documento



MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

NOTA IMPORTANTE

El presente “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea” determina los lineamientos para cumplir con lo establecido en el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 e incorpora recomendaciones del documento de “Políticas y Estándares para publicar información del Estado colombiano en Internet” del año 2000, las cuales dejaron de tener vigencia a partir de la publicación de la primera versión del presente Manual.

Dada la dinámica propia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (*TIC*), la información de este Manual se actualizará periódicamente con el fin de mantener a los responsables de impulsar y desarrollar la Estrategia de Gobierno en línea en las diferentes entidades públicas:

- informados sobre los contenidos, trámites y servicios que deben ofrecer a la ciudadanía a través de medios electrónicos,
- siempre al día en las últimas tendencias mundiales relacionadas con el Gobierno en línea,
- articulados con el enfoque estratégico para implementar la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.

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.

Cualquier referencia en este documento a un producto, proceso o servicio específico, no debe entenderse ni constituye un reconocimiento, aceptación, aval, endoso de responsabilidad por calidad, idoneidad o cualquier otro atributo o condición de este producto, proceso o servicio, o de la idoneidad, profesionalismo o cualquier otro atributo o condición de productor o proveedor.

Ni la Estrategia de Gobierno en línea, ni cualquiera de los funcionarios, empleados, contratistas, o vinculados a ella, otorgan ningún tipo de garantía, expresa o implícita, incluyendo las de comercialidad o de aptitud para una finalidad particular, o asume alguna responsabilidad legal por la exactitud, integridad, o utilidad de información que se obtenga de este documento. En ningún momento la Estrategia de Gobierno en línea será responsable por cualquier daño legal, indirecto, consiguiente, incidental, o perjudicial que surja por el uso del material escrito en este documento, o de sus referencias a otras fuentes de información.



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. ANTECEDENTES	7
2. PREPARACIÓN PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA	10
3. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	15
4. FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA	24
5. FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	28
6. FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	32
7. FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA	36
REFERENCIAS	39



INTRODUCCIÓN

La información del Estado debe ser entendida como un bien público, al igual que los trámites y servicios que toda entidad debe proveer a la comunidad para cumplir su objeto social y reconocer los derechos del ciudadano¹. Por lo tanto, es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y una obligación ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa a toda la sociedad. Para este fin, los medios electrónicos se han constituido en un canal que permite su acceso de manera ágil y sencilla, a la vez que facilitan la mejora en la calidad de los servicios así como ahorros en costos y tiempos de acceso.

Para garantizar la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medios electrónicos y para dar un impulso determinante al Gobierno en línea en la República de Colombia, surgió la necesidad de expedir el Decreto 1151 de 2008 que determina la elaboración de un Manual que le facilite a las entidades la implementación de esta Estrategia, en concordancia con la normatividad vigente sobre esta materia.

Este Manual lo emite el Programa Agenda de Conectividad, como líder de la Estrategia de Gobierno en línea en la Administración Pública y es de carácter obligatorio para las entidades destinatarias del Decreto 1151 de 2008. Así mismo, el Programa es responsable de proporcionar a las entidades metodologías y herramientas que faciliten el cumplimiento de las instrucciones consignadas en el presente Manual.

El Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea es el Qué y el Cómo para publicar información y proveer trámites y servicios en línea, así como, la promoción de la participación y de la democracia del Estado por medios electrónicos. Surge para garantizar la calidad, oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza en la información y servicios institucionales ofrecidos por medios electrónicos, ya que hay que asegurar y facilitar el acceso y ubicación a información, trámites y servicios útiles y de interés ciudadano.

Esta es la segunda versión del manual y su actualización, que contó con la activa participación de varias instituciones y personas comprometidas con el Gobierno en línea, busca que la Estrategia en Colombia se encuentre alineada con las tendencias y estándares internacionales², con la normatividad vigente, con las apuestas y necesidades de las entidades que se relaciona con la modernización estatal y la política de racionalización de trámites y sobre todo que responda efectivamente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de los empresarios y los servidores públicos.

¹ Lo anterior es aplicable salvo en los casos en que, por excepción, una norma determina que una información específica tiene carácter reservado, situación en la cual cada entidad debe tener en cuenta si, dentro de la información que manejan, existen datos sometidos a reserva en los términos de la ley, caso en el cual dicha información no debe ser objeto de divulgación. El carácter reservado de la información está definido en la ley para cada tipo de información específicamente considerada. Por ejemplo, la etapa de instrucción de los procesos penales es reservada, como consecuencia de la reserva del sumario establecida para salvaguardar la presunción de inocencia de los sindicados; o los documentos relacionados con temas de defensa y seguridad nacional, que las normas determinan su carácter reservado. Debe considerarse que la reserva de los documentos cesa a los 30 años de su expedición, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

² La encuesta "Global E-Government Survey" realizada por la Organización de Naciones Unidas, ubicó a Colombia, en su reporte 2010, como líder en América Latina en materia de gobierno electrónico y ocupando la posición 31 en el mundo.



El presente documento contiene un primer capítulo donde se presentan los antecedentes que enmarcaron el desarrollo del Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea; un segundo capítulo que presenta las acciones mínimas de preparación para su implementación y entre el tercer y el séptimo capítulo se presenta la descripción detallada de todos los criterios que las entidades deben cumplir de acuerdo con cada una de las fases de la Estrategia de Gobierno en línea. Es importante mencionar que los criterios que integran cada fase son la base para la formulación y elaboración de diagnósticos y planes de acción en las entidades públicas, así como para el seguimiento, monitoreo y evaluación del avance del Gobierno en línea en el país.

Este esfuerzo es resultado del trabajo articulado y coordinado con diversas instituciones del sector público, del privado, de la academia y de la sociedad civil, quienes aportaron decididamente en su elaboración y discusión, reflejando así el interés común por la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste más y mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las TIC. Una meta de la que todos somos responsables.



1. ANTECEDENTES

El presente documento se enmarca dentro de la política establecida por el Gobierno Nacional que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (*TIC*), tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Estado.

La Estrategia de Gobierno en línea contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Esta estrategia se compone entonces de tres objetivos estratégicos:

- Mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas: considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio.
- Fortalecer la transparencia del Estado y la participación ciudadana: se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentado en gran parte por la publicidad de información.
- Mejorar la eficiencia del Estado: busca la concepción y el establecimiento de procesos al interior de las entidades del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes trámites y servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado.

La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea ha sido impulsada por normas como:

- La Directiva Presidencial No. 2 de 2000, la Ley 812 de 2003, el documento Visión 2019, la Ley 1151 de 2007, el Decreto 1151 de 2008 y La Ley 1341 de 2009, estructuran, fortalecen e institucionalizan la Estrategia de Gobierno en línea.
- La Directiva Presidencial No. 10 de 2002, la Ley 790 de 2002, el Documento CONPES 3248 de 2003, la Ley 812 de 2003 y la Ley 962 de 2005, introducen disposiciones en lo concerniente al Gobierno en línea como proceso estructural de la renovación y modernización de la administración pública.
- El Documento CONPES 3292 de 2004 y la Ley 962 de 2005, precisan acciones para facilitar las relaciones de los ciudadanos y empresarios con la administración pública.
- El Decreto 2170 del 2002, el Documento CONPES 3249 de 2003, el Decreto 2474 de 2008 y la Ley 1150 de 2007, fortalecen la transparencia y eficiencia en la contratación pública con el uso de las *TIC*.
- El Conpes 3527 mediante el cual se estableció la política nacional de competitividad y productividad, definió 15 planes de acción para desarrollar la Política Nacional de Competitividad propuesta en el marco del Sistema Nacional de Competitividad. Uno de los planes es el de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el cual señala el Gobierno en línea como un eje transversal del Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- La Ley 1341 de 2009 por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las *TIC*, estableciendo al Gobierno en línea como uno de los principios orientadores.
- Circular 058 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación que conmina a todos los servidores públicos a dar cumplimiento del decreto de Gobierno en línea.



El desarrollo del Gobierno en línea debe asumirse como un proceso gradual, evolutivo, coordinado y colectivo entre todas las entidades de la Administración Pública, que comprende cinco fases: Información, Interacción, Transacción, Transformación y Democracia en Línea. Estas fases no son dependientes entre sí, ni tampoco necesitan que termine una para comenzar la otra. Cada una de ellas tiene distintos objetivos y exigencias en términos de decisión política, necesidades de conocimiento, procedimientos, costos y nivel de uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Una explicación detallada de cada una de ellas es la siguiente:

Fase	Definición
Información en Línea	Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.
Interacción en Línea	Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.
Transacción en Línea	Es la fase en la que se proveen 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.
Transformación en Línea	Es la fase en la cual las entidades deben realizar cambios en la manera de operar para eliminar límites con otras entidades y organizar sus trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, a través de cadenas de trámites, ofreciendo servicios por medio de múltiples canales e intercambiando eficientemente la información, logrando establecer una visión unificada del Estado.
Democracia en Línea	Es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano y las entidades incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, están dispuestas a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Teniendo como norte estratégico las fases de Gobierno en línea, surge la necesidad de desarrollar los lineamientos que se encuentran a continuación para facilitar la labor de las entidades de tal forma que se cumplan los requerimientos del Decreto 1151 de 2008.

Para cada fase se especifican los criterios que deben cumplir los sitios Web principales de las entidades y algunos que deben considerarse en los sitios Web adicionales de los Programas que adelanten las mismas. Los sitios Web correspondientes a planes, sistemas de información o temas relacionados con la actividad de la entidad y que dependan de ésta, deberán cumplir por lo menos los criterios correspondientes a los estándares de navegación incluidos en la fase de Información y el nivel de accesibilidad Doble A (AA) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en <http://tawdis.net>.

Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".



Adicionalmente, algunos conceptos que resulta importante considerar son los siguientes:

- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- **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.³
- **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.
- **Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- **Cadena de Trámites:** La relación que se establece entre los trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites.
- **Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.
- **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.⁴
- **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.⁵

³ Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

⁴ Ídem

⁵ Ídem



2. PREPARACIÓN PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, las entidades objeto del mismo deberán adelantar las acciones de preparación preliminar que se describen a continuación.

COMITÉ DE GOBIERNO EN LÍNEA Y ANTITRÁMITES

El Comité de Gobierno en línea y Antitrámites deberá estar integrado, como mínimo por:

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

El Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad, el Jefe de la Oficina responsable de Jurídica o su delegado, del nivel asesor, y el Jefe de la Oficina responsable de Control Interno o su delegado serán invitados permanentes del Comité de Gobierno en línea.

Este Comité es la instancia responsable de:

- Liderar, planear e impulsar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la entidad y ser el canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno en línea, con la Comisión Interinstitucional de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.
- Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno en línea, como la Ley 962 de 2005, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1341 de 2009, la Circular 058 de 2009 y los Decretos 2474 y 1151 de 2008, entre otros.
- Liderar, bajo los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea, la elaboración del diagnóstico y la elaboración y seguimiento al plan de acción de Gobierno en línea de la entidad.
- Para el caso de las entidades cabeza de un sector y/o agrupación de entidades (por ejemplo, los Ministerios y Departamentos Administrativos en lo nacional y las Gobernaciones y Alcaldías en lo territorial), el Comité de Gobierno en línea y Antitrámites tendrá además la responsabilidad de coordinar y articular la Estrategia de Gobierno en línea de dicho sector o territorio.
- Impulsar y apoyar la implementación de la Política de racionalización de trámites en cada una de las fases de del Gobierno en línea.
- Analizar los trámites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005.
- Liderar la automatización de los trámites y servicios de la entidad.
- Elaborar y realizar seguimiento al plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005 y su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.



- Acompañar a los diversos grupos conformados al interior de la entidad, relacionados con servicio al ciudadano, calidad y control interno, con el fin de incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones que estos grupos adelanten.
- Identificar las barreras normativas para la racionalización de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.
- Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, entre otros.
- Definir e implementar el esquema de vinculación de la entidad a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.
- Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.
- Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios de Gobierno en línea de la entidad.
- Garantizar el cumplimiento de todos los criterios de las cinco fases de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Apoyar las acciones que en materia de interoperabilidad defina la entidad y la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Garantizar que los archivos, documentos o registros cumplan con las políticas de preservación y recuperación de información definidas para el Estado Colombiano, que para tal efecto expidan las entidades competentes.

El Comité de Gobierno en línea y Antitrámites se reunirá por convocatoria que realice el líder de Gobierno en línea, al menos una vez al mes. Podrá invitar a funcionarios de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del Comité. De dichas reuniones deberá quedar acta escrita.

Así mismo, el líder de Gobierno en línea de las entidades cabeza de un sector o territorio, deberán convocar, por lo menos una vez cada dos meses, a los líderes de Gobierno en línea de las entidades que lo integran, con el fin de articular y realizar seguimiento a la Estrategia de Gobierno en línea de dicho sector o territorio y a la política de racionalización de trámites. De dichas reuniones deberá quedar acta escrita.

Mediante acto administrativo, el Representante Legal de la entidad o a quien éste haya delegado facultades para tal, deberá ordenar la creación del Comité de Gobierno en línea y Antitrámites de la entidad, especificando los objetivos del Comité, los miembros que lo integran y sus funciones. Las entidades públicas deberán remitir el acto administrativo de establecimiento del Comité de Gobierno en línea y Antitrámites, así como los datos de los funcionarios que lo integran, al correo electrónico info@gobiernoenlinea.gov.co.

PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA

El Plan de Acción de Gobierno en línea deberá ser generado por cada entidad con el fin de garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y de esta manera, propender por el cumplimiento tanto de los criterios establecidos para cada una de las Fases de Gobierno en línea como de los objetivos de



transparencia, eficiencia y mejores servicios a su cargo. Este Plan, que deberá guardar coherencia con los plazos de implementación establecidos en el Decreto 1151 de 2008, deberá contener como mínimo:

- Un marco estratégico, en el que se identifiquen las políticas de la entidad y su relación con los objetivos de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Un diagnóstico del estado de la entidad a la fecha de elaboración del Plan, con respecto al cumplimiento de los diferentes criterios en cada una de las Fases de Gobierno en línea.
- Un esquema que identifique las acciones necesarias para el cumplimiento de cada uno de los criterios en cada fase y su plazo de implementación.
- Un marco de acción, que comprenda la identificación de los proyectos tendientes a garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y el cumplimiento de los objetivos misionales de cada entidad, fomentando proyectos de automatización de trámites, creación de ventanillas únicas y optimización de cadenas de tramites.
- Una ficha por cada proyecto que se desarrollará, identificando como mínimo los objetivos, las actividades, los beneficios e impacto, las metas, los recursos señalando las líneas presupuestales que respaldan dichos recursos, los responsables y los plazos de ejecución.

Las entidades públicas deberán remitir el Plan de Acción de Gobierno en línea y sus actualizaciones al Área de Articulación y Gestión del Programa Agenda de Conectividad - Estrategia de Gobierno en línea de acuerdo con las modificaciones realizadas al presente Manual, o cuando la entidad lo requiera debido a cambios en los proyectos o acciones institucionales.

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, se ha definido una política editorial que establece las características que deben considerar las entidades al momento de publicar contenidos generales 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.

Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso

- Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan.
- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.



- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos

- Los contenidos que el Estado ofrezca por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio para los clientes y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.
- Las entidades deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.
- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios

- Los contenidos provistos por medios electrónicos por el Estado Colombiano de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.

Los contenidos deben mantener la privacidad

- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán



mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.

- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

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

- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios Web hacen parte del patrimonio de la entidad pública y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- Si una entidad pública desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“ ”) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.



3. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2008 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/11/2008

Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional.

TIPO DE INFORMACIÓN Y ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN

Teniendo en cuenta que en la fase de información las entidades habilitan sus propios sitios Web para proveer en línea información, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en esta fase.

Tipo de información mínima a publicar

El contenido mínimo que debe tener un sitio Web de una entidad del Estado es el siguiente:

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Acerca de la Entidad	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en www.gobiernoenlinea.gov.co , debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica de la entidad disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.
Misión y visión	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
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 sedes y/o sucursales que contenga la misma información. Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con contactenos@nombredelaentidad.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	
Directorio de funcionarios	Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los



Criterio	Observaciones
principales	cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario. Si la entidad tiene como política usar un único punto de acceso del ciudadano, se debe aclarar que éste es el mecanismo de comunicación.
Directorio de entidades	Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Normatividad	
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	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.
Decretos	
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	
Presupuesto	
Presupuesto aprobado en ejercicio	Las entidades deben publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente. Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación.
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.
Políticas, planes, programas y proyectos institucionales	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente. Para el caso de las entidades territoriales deben publicar mínimo el plan de desarrollo vigente.
Programas y proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia.
Contacto con dependencia responsable	Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.
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, donde se proporcione un listado



Criterio	Observaciones
	<p>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.</p> <p>En las entidades del orden territorial se debe diferenciar los trámites del Orden Nacional que operan en las gobernaciones y alcaldías o entes descentralizados de los trámites misionales de cada entidad.</p>
Contratación	
Información sobre la contratación	<p>Enlace en la página inicial de la entidad, mediante el logotipo oficial, a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p> <p>Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p>
Control y rendición de cuentas	
Entes de control que vigilan a la entidad	<p>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).</p>
Informes de Gestión	<p>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.</p>
Metas e indicadores de gestión	<p>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.</p>
Plan de Mejoramiento	<p>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.</p>
Servicios de información	
Información para niños	<p>Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.</p>
Preguntas y respuestas frecuentes	<p>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</p>



Criterio	Observaciones
	deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción ⁶ .
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.
Política editorial y de actualización	La entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente manual al respecto.
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.

Para sitios Web adicionales al principal:

Los sitios web de los Programas que desarrollan las entidades, deberán cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
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	

⁶ En la fase de Interacción se contempla un criterio denominado "Servicios de Información al ciudadano" el cual hace referencia a la creación de una sección específica dentro del sitio Web que contenga dichos servicios.



Criterio	Observaciones
ciudadano con que cuente el Programa	Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con contactenos@nombredelprograma.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.
Normatividad	
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	Se debe publicar la normatividad que rige al Programa, que determina su competencia y es aplicable a su actividad o producida por el mismo. 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.
Decretos	
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	
Líneas estratégicas y proyectos	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Los Programas deben publicar su plan estratégico.
Contacto con responsable	La información referente a líneas estratégicas y/o proyectos debe contar en un lugar visible con enlace al correo electrónico de la persona responsable para obtener mayor información al respecto.
Control y rendición de cuentas	
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique) y los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos.
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica.
Servicios de información	
Boletines y publicaciones	Se debe colocar a disposición, los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por el Programa.
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para el Programa 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 procesos misionales del Programa.
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	El Programa 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.
Identidad Visual	Los sitios web de los Programas y/o los sitios web adicionales al principal de la entidad, deben guardar identidad gráfica y visual con los definidos para el sitio Web principal de la entidad pública.



Adicionalmente, en el sitio Web de una Gobernación o Alcaldía se debe incluir:

Criterio	Observaciones
Sobre el departamento o el municipio	
Presentación	Se debe realizar la introducción sobre los aspectos más destacables del departamento o municipio.
Información general	Se debe publicar la identificación del departamento o municipio (NIT, código DANE, gentilicio), símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media) ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).
Territorios	En el caso de los departamentos, se debe publicar el listado de los municipios que lo conforman con enlace a sus sitios Web oficiales; en el caso de los municipios, se debe publicar la información general de las comunas, barrios, corregimientos y veredas.
Mapas	Deben publicarse, como mínimo, el mapa geográfico, el político y mapas territoriales.
Indicadores	Se debe publicar la información relacionada con indicadores de población, salud, educación, servicios públicos, meteorología, socio económicos, entre otros. De ser viable se recomienda enlazarlos con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
Documentos del municipio	Se deben ofrecer publicaciones vigentes sobre el departamento o el municipio, en temas diversos como el agropecuario, cultura, economía, demografía, medio ambiente, obras públicas, servicios públicos, trabajo, turismo, educación, juventud, mujeres, salud, vivienda, entre otros.
Album o galería de fotos	Debe existir un álbum fotográfico sobre el departamento o municipio, categorizado por temas, entre los cuales deberán estar como mínimo: celebraciones, festividades y lugares turísticos.
Turismo y servicios locales	Se debe publicar información sobre sitios para visitar, principales festividades, directorio turístico (hoteles, posadas, restaurantes, entre otros) e indicaciones sobre cómo llegar al departamento o municipio. Así como información de todos los servicios que la localidad preste.
Servicios del municipio y del departamento	Se debe colocar un enlace donde se enumeren los servicios que el ente territorial ofrece a sus ciudadanos.
Enlaces a Secretarías y entidades descentralizadas	Se debe publicar el listado de entidades y secretarías que integran el departamento (en el caso de gobernaciones) o el municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas. Estos sitios Web deben cumplir con lo estipulado en el presente Manual.
Identidad Visual	Los sitios web de las entidades y secretarías y/o los sitios web adicionales al principal de la entidad territorial, deben guardar identidad gráfica y visual con los definidos para el sitio Web principal de la entidad pública territorial o distrital.



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:

Critero	Observaciones
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. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como único elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color.
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaron 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.
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, al cual se debe tener 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.



Criterio	Observaciones
Ruta de navegación	Se debe incluir la ruta de navegación (miga de pan) ⁷ en la parte superior del contenido.
Estándares técnicos	
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Aquellas entidades que por su naturaleza jurídica sean empresas industriales y comerciales del Estado o de Economía Mixta que tengan un dominio .com.co, org.co deberán habilitar el dominio .gov.co para facilitar el acceso al ciudadano.
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, salvo en los casos descritos en el criterio 1.1.1 de los WCAG 2.0
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.

RECOMENDACIONES ADICIONALES

A continuación, se incluyen una serie de recomendaciones a tener en cuenta en todas las iniciativas relacionadas con la publicación de información del Estado por medios electrónicos.

- Es fundamental identificar la audiencia potencial y diseñar y estructurar el sitio Web, o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los intereses primarios de esta audiencia potencial. Adicionalmente, es necesario considerar también a los usuarios ocasionales, nuevos e internacionales.
- Así mismo, realizarse una definición clara de los objetivos que se pretenden con la creación del sitio Web o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los servicios que presta la entidad y los "clientes" a quienes desea atender.
- Adicional al mínimo de información solicitado en el presente documento, es importante identificar el contenido que debe tener el sitio Web. Para la organización de los contenidos, considere el punto de vista de los usuarios, de tal forma que tengan sentido para los ciudadanos y la audiencia que se quiere atraer.
- Conviene identificar con qué recursos se financiará el funcionamiento del sitio Web.
- Para un usuario no debe ser necesario conocer todo el portal para comprender una información puntual.
- Es importante que no se duplique información en el sitio Web, a menos de que se requiere especificarla más para una audiencia determinada.
- Es importante que el sitio Web pueda recorrerse con varios tipos de navegadores, que no necesariamente sean de última generación. Si requiere el uso de *plug-ins* para navegarlo se debe disponer del enlace para su descarga e instalación.

⁷ La Ruta de Navegación o 'miga de pan' es una ayuda para que los usuarios sepan en qué sección del sitio Web se encuentran, ilustrando la relación jerárquica entre secciones.



Finalmente, un aspecto importante de la publicación de información y la oferta de servicios en medios electrónicos es 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. Adicionalmente, la mayoría de motores de búsqueda en Internet posibilitan que los administradores de los sitios Web registren el sitio Web en su directorio para ser incluido en su catálogo de resultados. Así mismo, si la entidad hace uso de redes sociales en internet desde éstas deberán habilitarse los enlaces al sitio Web principal y viceversa.



4. FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2008 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2009

Teniendo en cuenta que en la fase de interacción, las entidades deben facilitar la comunicación de dos vías con los ciudadanos y empresas, habilitar la consulta en línea, ofrecer mecanismos que acerquen a la ciudadanía con la administración, le posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Interacción en Línea.

MECANISMOS DE INTERACCIÓN

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Servicios de información al ciudadano	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contáctenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una etiqueta que explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	En la sección de "Servicios de Información al Ciudadano" se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.
Mecanismo de búsqueda	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal).
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.
Encuestas de opinión	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.
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



Criterio	Observaciones
	<p>una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción.</p> <p>Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.</p>
Servicios de atención en línea	Las entidades deben habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.
Mecanismos de participación	<p>Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por la entidad. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por la entidad.</p> <p>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.</p>
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.

Para sitios Web adicionales al principal:

Para los sitios Web de los Programas que lideran o desarrollan las entidades, deberán cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Servicios de información al ciudadano	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contáctenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una etiqueta que explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	<p>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.</p> <p>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.</p>



Criterio	Observaciones
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual se pueda hacer seguimiento en línea a 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 del Programa y de interés de los particulares. Se recomienda 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.
Servicios de atención en línea	Los Programas deben habilitar chats o salas de conversación como mecanismos de atención al ciudadano o usuario. Estos definirán las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios. Es válido que se haga uso de las herramientas del sitio principal, para lo cual se debe habilitar el enlace respectivo.
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 el Programa. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por el Programa. El Programa podrá implementar espacios adicionales relacionados con redes sociales como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las indicaciones anteriormente mencionadas. Es válido que se haga uso de las herramientas del sitio principal, para lo cual debe habilitar el enlace respectivo.
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 el Programa a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes por medios electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.



FORMULARIOS Y CONSULTAS

Para el sitio Web principal y de los Programas:

Criterio	Observaciones
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje estándar para el intercambio de información.</p> <p>Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio o entidad que los expide sin modificación en los ítems de información solicitados.</p>
Consulta a bases de datos	Las entidades deben habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano.
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.



5. FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2009 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2010

Teniendo en cuenta que en la fase de transacción, las entidades deben 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.

UTILIDADES WEB

Para el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
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. De ser viable se recomienda enlazar esta información con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
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.

Para sitios Web adicionales al principal:

Para los sitios web de los Programas que desarrollan las entidades, deberán cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Acceso vía móvil	El sitio Web de los Programas debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada Programa.
Otros idiomas	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información del Programa, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca del Programa" y "Líneas estratégicas y proyectos".
Monitoreo del desempeño y uso del sitio web	Los Programas deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.



SISTEMAS TRANSVERSALES

Criterio	Observaciones
Contratación en línea	Las entidades deberán vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.
Uso de sistemas transversales	La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.

TRÁMITES Y SERVICIOS

Para cada trámite y servicio de los priorizados⁸ y que se evalúan en esta fase se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Trámites en línea	Se deben proveer en línea <u>todas las etapas</u> (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos trámites priorizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los trámites en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.
Servicios en línea	Se deben proveer en línea <u>todas las etapas</u> (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos servicios priorizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los servicios en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.
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

⁸ Los trámites priorizados son establecidos por cada entidad en conjunto con el Programa Gobierno en línea a través de las metodologías de Diagnóstico y Plan de Acción.



criterio	Observaciones
	generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.
Firma digital	Se debe habilitar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos lo requieran en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad. Se recomienda a la entidad mantener los registros históricos de las mediciones adelantadas y publicar los resultados obtenidos.
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	Las entidades deben contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.
Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos	Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999. Para contar con reglas generales de protección de la información, se recomienda remitirse a las normas internacionales sobre esta materia particularmente la norma ISO 270001 o cualquiera de las referenciadas en el pie de página ⁹ .

RECOMENDACIONES ADICIONALES

Para hacer el seguimiento al monitoreo, desempeño y uso del sitio Web, su operatividad puede constatarse mediante indicadores que permitan verificar el funcionamiento del mismo y determinar las acciones correctivas. El siguiente cuadro presenta algunos indicadores y estadísticas que podrían tenerse en cuenta:

Tipo	Indicadores y estadísticas
De funcionamiento y operación. El sitio Web debe estar en funcionamiento, como mínimo, el 98% del tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Porcentaje de tiempo al aire del servidor ▫ Número de caídas servidor ▫ Promedio de tiempo de respuesta ▫ Número de páginas en funcionamiento
De uso del sitio Web	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Número de visitas, clasificadas por dominios y países ▫ Número de impactos (<i>hits</i>), clasificados por dominios y países ▫ Días, semanas y meses en que se producen las visitas ▫ Páginas, servicios y trámites más solicitados ▫ Porcentaje de páginas no visitadas
De comportamiento de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Origen de los enlaces a través de los cuales se llega al sitio Web ▫ Tiempo promedio de visita ▫ Promedio de páginas visitadas por cliente ▫ Número de comentarios recibidos ▫ Tasa de crecimiento de clientes registrados

⁹ Microsoft's Trustworthy Computing Security Development Lifecycle paper
NIST Special Publication 800-64—Security Considerations in the Information System Development Life Cycle
NIST Special Publication 800-27—Engineering Principles for Information Technology Security
NIST Special Publication 800-55—Security Metrics Guide for Information Technology Systems
ISO/IEC 12207:1995—Information technology—Software life cycle processes
ISO/IEC 17799:2005—Information technology—Security techniques—Code of practice for information security management.



De acuerdo con las condiciones particulares de cada uno de los sitios Web, se deben definir los niveles mínimos de aceptación para cada uno de los indicadores de gestión anteriores. Estos indicadores deben ser medidos al menos quincenalmente. En caso que el alojamiento del sitio Web sea provisto por un tercero, se debe acordar con éste que las estadísticas sean facilitadas con la periodicidad mínima mencionada y en formato que la entidad defina. Cuando las entidades posean su propia infraestructura para el alojamiento del sitio Web, se debe contar con sistemas de medición que garanticen la consecución de la información necesaria para el cálculo de los indicadores de gestión.



6. FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/06/2010 - Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2011

En la fase de transformación las entidades deben realizar cambios en la manera de operar para eliminar límites con otras entidades y organizar sus trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, a través de cadenas de trámites, ofreciendo servicios por medio de múltiples canales e intercambiando eficientemente la información, logrando establecer una visión unificada del Estado.

CADENAS DE TRÁMITES E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN¹⁰

Criterio	Observaciones
Cadena de trámites optimizada	Las entidades deben liderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites, a partir de las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en Línea ¹¹ . Las acciones relacionadas con este criterio deben reportarse al Departamento Administrativo de la Función Pública, quien realizará seguimiento a la implementación a través de los Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites y del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites – GRAT.
Proveer yo consumir servicios de intercambio de información	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea. ¹²
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.
Uso de Sistemas de Información internos y/o Intranet institucional	Las entidades deben contar con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica.
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Las entidades del orden nacional con presencia en Bogotá y/o en las ciudades donde existen enlaces de la Red, deben conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.

¹⁰ El servicio de intercambio de información es el resultado de la forma en la que dos o más entidades coordinan su actuar para garantizar que el intercambio de información entre ellas se realice de forma legal, correcta y eficiente.

¹¹ Las metodologías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites desarrollada por Gobierno en línea, se encuentran publicadas en el sitio Web del Programa

¹² De ser viable, los servicios de intercambio de información deberán publicarse en el Tramitador en línea.



Para las entidades que no lideran ni participan en cadenas de trámites deberán cumplir los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Proveer o consumir servicios de intercambio de información	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos un flujo de información priorizado, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea. ¹³
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.
Uso de sistemas de información y/o Intranet institucional	Las entidades deben contar con sistemas de información o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica.
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Las entidades del orden nacional con presencia en Bogotá y/o en las ciudades donde existen enlaces, deben conectarse a la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano.

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Para la entidad y el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Implementación de múltiples canales	Las entidades deben caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta) ¹⁴ . Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales; como mínimo uno adicional a Internet.
Seguimiento al uso de múltiples canales	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la atención según cada canal.
Personalización	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. En el caso que atienda a población vulnerable debe darle prioridad a la misma. ¹⁵
Accesibilidad Web	Los sitios web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA)

¹³ Ídem.

¹⁴ De ser viable, las entidades podrán hacer uso del Centro de Contacto Ciudadano.

¹⁵ Algunos ejemplos de personalización son: personalización del interface, personalización del trato y personalización de contenidos



Criterio	Observaciones
	<p>establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0.¹⁶ Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://tawdis.net.</p> <p>Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".</p> <p>Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.</p>
Incentivos y/o estímulos	<p>Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma. Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios. Las áreas responsables de un trámite o servicio en línea deberán trabajar de forma articulada con el objeto de enviar un mensaje unificado al público en general.</p>
Ventanillas únicas virtuales	<p>La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.</p>

Para sitios Web adicionales al principal y para los Programas:

Los sitios Web de los Programas que desarrollan las entidades y los Programas de las entidades, deben cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
Implementación de múltiples canales	<p>Los Programas deben caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de los trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax). Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales, como mínimo uno adicional a Internet.</p>
Seguimiento al uso de múltiples canales	<p>Los Programas deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente, el Programa debe haber definido estándares para la atención según cada canal.</p>
Accesibilidad Web	<p>Los sitios Web de los Programas deben cumplir la prioridad Doble A (AA)</p>

¹⁶ En todo caso, una vez entre en vigencia la Norma ICONTEC que especifica el tema de Accesibilidad en Colombia, las entidades deberán darle cumplimiento a la misma.



Criterio	Observaciones
	<p>establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0.¹⁷ Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://tawdis.net.</p> <p>Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".</p> <p>Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.</p>
Incentivos y/o estímulos	<p>Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma. Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales y los diferentes servicios.</p>

GENERACIÓN DE CAPACIDADES

Criterio	Observaciones
Formación en Gobierno en línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, cadenas de trámites, sistema electrónico para la contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.

¹⁷ En todo caso, una vez entre en vigencia la Norma ICONTEC que especifica el tema de Accesibilidad en Colombia, las entidades deberán darle cumplimiento a la misma.



7. FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA

Plazo para entidades del orden nacional: 01/12/2010 – Plazo para entidades del orden territorial: 01/12/2012

Teniendo en cuenta que en la fase de democracia, el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano y las entidades incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, están dispuestas a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía, a continuación se presentan los criterios que permiten determinar la evolución de las entidades en la fase de Democracia en Línea.¹⁸

PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos.

Para la entidad y el sitio Web principal:

Criterio	Observaciones
Convocatoria para la participación por medios electrónicos.	La convocatoria debe realizarse teniendo en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">- Deben ser convocados por el director (o quien haga sus veces) de la entidad a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad.- Debe convocarse a la población de interés.- La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar en el Portal del Estado Colombiano y en su portal, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.
Participación en línea	Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos.
Proyectos de normatividad	Las entidades deben publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo. Esto aplica para aquellas normas que estén relacionadas con la información, trámites y servicios, dirigidos a ciudadanos, usuarios, o clientes de cada entidad.
Redes sociales	Las entidades deben habilitar espacios para la participación haciendo uso de

¹⁸ Como documentos de referencia se tienen los siguientes: *Guía de Democracia Electrónica Local: e-participación en la formulación de políticas públicas*. Universidad Externado de Colombia – UNESCO; *Citizens as Partners OECD Handbook on information, consultation and public participation in policy-making* - Organisation for Economic Co-operation and Development OECD; y *Promise and Problems of E democracy*. Organisation for Economic Cooperation and Development OECD.



Criterio	Observaciones
	redes sociales o utilizando las herramientas de participación con las que cuenta el Portal del Estado Colombiano.
Resultados de la participación por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de la participación de la ciudadanía para la construcción de políticas, planes o programas, al igual que los comentarios sobre los proyectos de normatividad. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	Cada sector/ramas u organismo debe incorporar la Estrategia de Gobierno en línea dentro de sus objetivos de planeación. Para ello debe incluirse el Gobierno en línea en los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice (Plan Estratégico, SISTEDA, Planes de Acción o SIGOB).
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Las entidades deben implementar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados. Dichos incentivos deben incorporar como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de sensibilización a través de diversos medios (no únicamente virtuales). - Acciones de capacitación a través de diversos medios (no únicamente virtuales). - Campañas masivas de comunicación dirigidas a la promoción de los espacios virtuales habilitados.

DEMOCRACIA EN LINEA¹⁹

Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos identificados puedan participar de manera activa en la construcción y toma de decisiones relacionadas con políticas, planes o programas²⁰.

Criterio	Observaciones
Convocatoria para la Democracia en línea	La convocatoria debe tener en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad. - Debe convocarse como mínimo a los siguientes sectores: miembros de la comunidad, representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad. - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.
Discusión y consulta en línea	Las entidades deben habilitar mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa en la

¹⁹ Para el caso de las entidades territoriales deberán abrir espacios para la construcción, seguimiento y evaluación de los planes de desarrollo departamental y municipal y de los planes sectoriales que por ley deban ejecutar.

²⁰ Los mecanismos pueden ser usados para otro tipo de decisiones (elección de miembros de determinados grupos o comités, provisión de nuevos servicios, implementación de medidas administrativas o todas aquellas decisiones que afecten a los usuarios de cada entidad).



Criterio	Observaciones
	<p>construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones.</p> <p>Estos espacios deben cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los ciudadanos deben tener la posibilidad de registrarse e identificarse plenamente a través de cualquier mecanismo de autenticación electrónica o firmas digitales.- La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar y las decisiones que se busca tomar. <p>Al inicio de cada año o semestre, la entidad debe definir y publicar los temas que someterá a consulta, discusión y votación a través de medios electrónicos.</p>
Propuestas en línea	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con las políticas, planes o programas de la entidad pública. Así mismo se deben proveer mecanismos para hacer seguimiento a las propuestas realizadas.</p>
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones.</p> <p>Estos espacios pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sistemas de información que permitan la generación de estadísticas actualizadas sobre el avance, cobertura y cumplimiento de las metas estratégicas de la entidad.- Eventos virtuales de rendición de cuentas. <p>Conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos, quienes podrán ejercer control social y político en el marco de la constitución y la ley.</p>
Resultados de la democracia por medios electrónicos	<p>Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones.</p> <p>Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.</p>



REFERENCIAS

- Decreto 1151 de 2008.
- Ley 1341 de 2009.
- Plan Nacional de TIC.
- Metodologías para la elaboración de Diagnósticos y Planes de Acción de Gobierno en línea, 2008 y 2009.
- Metodología de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea, 2009.
- Lenguaje común para intercambio de información.
- Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia Versión 2008.
- Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.
- Global E-Government Survey, 2008 y 2010.
- Directrices para la preservación del patrimonio digital, UNESCO, 2003.
- Guías de accesibilidad WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) de la W3C. www.w3.org/TR/WCAG20/
- Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co.
- Portal Único de Contratación, Sistema electrónico para la contratación pública. www.contratos.gov.co

Estrategia Gobierno en línea

2012 – 2015

Para el orden nacional

2012 – 2017

Para el orden territorial



MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones

Índice General

- 1. La Estrategia de Gobierno en línea..... 1-13**
- 2. Manual 3.1 para la Implementación
de la Estrategia de Gobierno en línea
para entidades del Orden Nacional.14-94**

LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

1.	¿Por qué Gobierno en línea?	3
2.	La Estrategia Gobierno en línea en Colombia y su evolución	4
3.	Gobierno en línea 3.0: la Estrategia de Gobierno en línea se renueva de cara al futuro	5
3.1.	Componentes:	6
3.2.	¿Cómo implementar el nuevo modelo de Gobierno en línea?	9
3.2.1.	Planeación y plazos	8
3.2.2.	Monitoreo y evaluación	10
4.	Apoyo para implementar Gobierno en línea	12

1. ¿Por qué Gobierno en línea?

“Colombia es el próximo país que se instalará, definitivamente, en las tecnologías del futuro para construir una mejor realidad”.
Presidente Juan Manuel Santos.

En el mundo se están produciendo una serie de cambios en la manera en que operan los Estados y en su responsabilidad frente a la sociedad, lo cual ha exigido que la búsqueda de la eficiencia, eficacia, visibilidad y publicidad, sigan siendo un gran imperativo, no solo en temas asociados con la gestión interna de las entidades, sino en la solución de problemas relacionados con el desempleo, la pobreza, la salud, el medio ambiente, y en general, todos aquellos asociados con la actividad estatal y la satisfacción de necesidades y mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Del mismo modo, el rol de los ciudadanos también ha venido transformándose, las formas de expresión son diversas y se basan en mecanismos más directos y más poderosos, la mayoría apoyados en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC. La ciudadanía tiene un conocimiento importante que puede ser aprovechado en beneficio de las sociedades y el Estado puede servir de plataforma para canalizar y potenciar dicho conocimiento. Asimismo, son los

ciudadanos los beneficiarios directos de las políticas públicas y de la toma de decisiones, lo que hace cada vez más imperante involucrarlos activamente en su construcción y validación.

En cuanto a la industria de la tecnología, los avances también son vertiginosos, no solo en lo que respecta al desarrollo de aplicaciones o servicios, también en lo relacionado con la gestión de la tecnología al interior de las organizaciones, hecho que ha transformado los procesos y actividades del mismo Estado.

En este contexto, la Estrategia de Gobierno en línea permite potenciar los cambios que se han presentado en la forma de operar de las naciones, aprovechando los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, que permita además la prestación de más y mejores servicios por parte del Estado, dando respuesta satisfactoria a los siguientes interrogantes:

¿Cómo hacer más fácil la relación del Estado con la ciudadanía?

¿Cómo hacer más eficiente la gestión pública?

¿Cómo mejorar la satisfacción de los usuarios?

¿Cómo proteger y optimizar los recursos públicos?

¿Cómo innovar ante los retos institucionales?

¿Cómo promover y hacer más y mejor control social?

La Estrategia Gobierno en línea en Colombia y su evolución

Conscientes de que la administración pública colombiana NO puede quedarse atrás de los avances tecnológicos, especialmente cuando contribuyen a mejorar la transparencia y eficiencia en la gestión estatal, desde finales del siglo XX el Gobierno Nacional ha promulgado diversas directrices que han impulsado y guiado a las instituciones del Estado en la incorporación efectiva de las TIC en su operación.

La política pública de Gobierno en línea en Colombia que inició en el año 2000 con la directiva presidencial 02 de dicho año y continuó de manera decidida desde el 2008 con la expedición del Decreto 1151 que definió los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, ha evolucionado de forma permanente en el país, tanto en su alcance hacia un mayor número de entidades, como en su implementación por parte de las mismas, pues cada vez más las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se han convertido en una herramienta por excelencia para mejorar la gestión de lo público y la relación Estado-ciudadano.

Es así como la Estrategia de Gobierno en línea es considerada un eje estratégico del Buen Gobierno, porque procura un Estado más eficiente, más transparente y participativo que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

La implementación de esta Estrategia en Colombia por el conjunto de entidades públicas ha generado logros muy importantes tales como el incremento en la provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la mejora en la calidad de la información de las entidades públicas en sus sitios web y la apertura de espacios de participación, entre otros. Gracias al Gobierno en línea, los colombianos tienen acceso a la información pública en los sitios web del Estado, lo cual incluye a entidades de todas las

ramas del poder público del orden nacional y al 100% de los municipios y departamentos de Colombia. Asimismo, el país ha mejorado en las mediciones internacionales, relacionadas con la implementación de servicios en línea y en participación electrónica¹.

Considerando estos avances y también los nuevos retos que impone la evolución de la misma sociedad en temas tales como el gobierno abierto, la multicanalidad, la conciencia del ambiente, la seguridad, cambios normativos subyacentes, el ciudadano como centro de la gestión pública, entre otros; la Estrategia de Gobierno en línea liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Ministerio TIC, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, inició un proceso de evolución hacia un nuevo modelo que exige a las entidades esfuerzos cada vez mayores que permitan, no solo aumentar el número y uso de servicios en línea, sino también mejorar la calidad y el acceso a los mismos, así como el acceso a mayor información y datos, y que permita el involucramiento de forma directa de los demás actores de la sociedad en su construcción, todo lo anterior a través del uso eficiente de las TIC para el cumplimiento de los objetivos del Gobierno Nacional de: disminuir pobreza, aumentar seguridad y aumentar empleo.

De igual manera la implementación del nuevo modelo de Gobierno en línea implica para las entidades la alineación de actividades con otros temas esenciales de la gestión pública en Colombia, como lo son: la Política Antitrámites, la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, la Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la Política Nacional Anticorrupción, la Política Nacional de Archivo y Gestión Documental, entre otras.

¹De acuerdo con el más reciente Reporte Global de las Naciones Unidas (2012), Colombia es el mejor país en servicios en línea y en participación electrónica de América Latina y el Caribe (puestos 10 y 6 respectivamente a nivel mundial) y el No. 43 del mundo en gobierno electrónico.

El nuevo modelo de Gobierno en línea: La Estrategia se renueva de cara al futuro

De conformidad con los nuevos retos que se deben abordar, la Estrategia Gobierno en línea se renueva y proyecta la siguiente visión a 2015 para las entidades de nivel nacional, y para el 2016 y 2017 para las entidades de nivel territorial:

En el año 2015 la ciudadanía en general tendrá acceso de forma oportuna a más y mejor información bajo un esquema de comunicación en doble vía y de rendición de cuentas permanente y en tiempo real, lo cual permitirá una mejor participación en el proceso de toma de decisiones y un mejor ejercicio del control social. De igual forma, la ciudadanía no tendrá la necesidad de hacer filas ni asistir personalmente a las entidades para llevar a cabo sus trámites y recibir los servicios del Estado, generando una relación más fácil, con menores costos y que genere mayor confianza y satisfacción.

Lo anterior será logrado gracias a que las entidades se habrán transformado en entidades digitales abiertas, pues habrán incorporado las TIC de forma transversal en su operación tradicional, transformando su funcionamiento interno y la relación con sus usuarios.

Para esto las entidades contarán con sedes electrónicas, en donde se dispondrá de acceso multicanal a toda la información, así como a la gestión en línea de trámites y servicios, observando permanentemente las condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad.

Igualmente, se habrá creado una cultura de colaboración y participación, en donde se intercambiará activamente información por medios electrónicos entre entidades, se construirán políticas y estrategias con la participación electrónica de actores clave, y existirán las condiciones para que terceros creen nuevos servicios que generan valor a la ciudadanía.

Asimismo, la entidad habrá reducido al menos el 30% de su consumo de papel a la vez que aumentará su eficiencia debido a la optimización y uso de medios electrónicos en sus procesos y procedimientos.

Lo anterior estará sustentado en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, la adopción de nuevas tendencias tecnológicas y la implementación de buenas prácticas, generando así un esquema de innovación y mejoramiento permanente.

Para el logro de la visión y de los objetivos del Gobierno en línea, el Ministerio TIC desde la expedición del Decreto 1151 de 2008 ha venido publicando los Manuales para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, los cuales son concebidos como herramientas de autoayuda, que buscan proporcionar a las entidades públicas de las diferentes ramas y niveles, y a los privados que ejercen funciones administrativas, el enfoque, lineamientos y herramientas de apoyo que faciliten sus avances y mejoras, ya sea a través de las directrices incluidas en el mismo o mediante documentos complementarios a los que se hace referencia en el Manual.

¹ Las metas del Ministerio de TIC estiman 8.8 millones de conexiones a Internet en el 2014. Plan Vive Digital www.vivedigital.gov.co

² Cifras del Ministerio TIC de mayo del 2012.

³ Resultados de la implementación de la metodología de monitoreo y evaluación en ciudadanos y empresas a 2011.

En el año 2012, con el objeto de impulsar el Gobierno en línea, se ha definido un nuevo método a seguir por parte de las entidades, el cual está compuesto por 6 componentes que agrupan actividades que deben ser implementadas por las entidades para avanzar en la implementación de la Estrategia. Dichos componentes están enfocados en los ciudadanos y/o usuarios, quienes determinan la calidad de la información y servicios que el Estado presta y habilita.

Componentes:

Los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea se derivan de la evolución de las “Fases de Gobierno en línea” contempladas en el Decreto 1151 de 2008, y se adiciona un nuevo componente que contempla temas y actividades transversales, así:

1

Elementos Transversales: comprende las actividades que deben implementar las entidades para conocer sus diferentes grupos de usuarios, identificar sus necesidades e investigar permanentemente sobre los cambios en las tendencias de comportamiento, para aplicar este conocimiento a sus diferentes momentos de interacción. De igual forma, se promueve que las entidades cuenten con una caracterización actualizada de la infraestructura tecnológica y establezcan un plan de ajuste permanente.

En este componente también se describen actividades orientadas a que cada entidad cuente con una política de seguridad que es aplicada de forma transversal y mejorada constantemente; y que se garantice la incorporación del Gobierno en línea como parte de la cultura organizacional y elemento de soporte en sus actividades misionales.

Para alcanzar los objetivos de este componente, las entidades deberán desarrollar las siguientes actividades: 1. Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea; 2. Centrar la atención en el usuario; 3. Implementar un sistema de gestión de Tecnologías de Información; 4. Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).

2

Información en línea: comprende todas las actividades a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

Las actividades de este componente están concentradas principalmente en dos aspectos: 1. Publicación de información y 2. Publicación de datos abiertos.

3

Interacción en línea: comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les permitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos.

Las actividades están concentradas en dos aspectos: 1. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 2. Habilitar espacios de interacción.

4

Transacción en línea: comprende todas las actividades para que las entidades dispongan sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarse por diversos canales electrónicos, permitiéndoles realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto sin la necesidad de aportar documentos que reposen en cualquier otra entidad pública o privada que cumpla funciones públicas. Lo anterior haciendo uso de autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales, estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos y actos administrativos electrónicos.

La actividad a adelantar por parte de las entidades para dar cumplimiento al Componente de Transacción en línea está relacionada principalmente con la posibilidad del ciudadano de realizar trámites y servicios en línea, lo cual implica: 1. Formularios para descarga y/o diligenciamiento en línea, 2. Expedición en línea de certificaciones y constancias, 3. Automatización de trámites y servicios, 4. Ventanillas Únicas Virtuales, 5. Pagos en línea, 6. Uso de firmas electrónicas y digitales, entre otros.

5

Transformación: comprende todas las actividades para que las entidades realicen cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, liderando o participando en cadenas de trámites en línea. Asimismo, establece las pautas para que la entidad automatice sus procesos y procedimientos internos e incorpore la política de Cero Papel.

Las actividades se clasifican en dos grupos: 1. Actividades para hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos, y 2. Actividades para intercambiar información entre entidades.

6

Democracia en línea: comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Este componente establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios. Son 4 los grupos de actividades de democracia en línea que se desarrollan en este componente: 1. Definir la estrategia de participación; 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica; 3. Abrir espacios para el control social; 4. Abrir espacios de innovación abierta.

Cómo implementar el nuevo modelo de Gobierno en línea

Planeación y plazos:

La Estrategia de Gobierno en Línea debe ser incorporada por parte de las entidades de forma transversal dentro de sus planes estratégicos, así como dentro de los planes de Desarrollo Administrativo, en donde se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuestales que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen en el Decreto de Gobierno en línea, en los Manuales para la implementación de la Estrategia y en el presente documento. En este sentido, el Gobierno en línea se encuentra incluido en Modelo Integrado de Planeación y Gestión como una herramienta dinamizadora para el cumplimiento de las metas de las Políticas de Desarrollo Administrativo, las cuales permiten enmarcar el quehacer misional y el de apoyo, tomando como referentes las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo y las competencias normativas asignadas a cada entidad.

Para orientar la planeación de la Estrategia de Gobierno en línea en cada sector, departamento y entidad, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha definido pesos ponderados para cada una de las actividades contenidas en los Componentes de la Estrategia antes enunciados, según la importancia o complejidad para su desarrollo. Igualmente ha establecido unos plazos para la implementación de la Estrategia y unos porcentajes mínimos de avance para los diferentes grupos de entidades que conforman la administración pública, desde el año 2012 hasta el año 2015 para entidades del orden nacional y desde el año 2013 hasta el año 2017 para entidades del orden territorial. Estas actividades y respectivos pesos están plasmadas en la versión 3.1 del Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

Los plazos para la implementación de la Estrategia establecidos en el Decreto de Gobierno en línea son los siguientes:

a. Para entidades del orden nacional:

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2012	50%	60%	40%	25%	55%	50%
2013	80%	80%	70%	70%	80%	75%
2014	95%	95%	95%	95%	95%	95%
2015	100%	100%	100%	100%	100%	100%

b. Para gobernaciones de categoría especial y primera; alcaldías de categoría especial, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	50%	60%	30%	20%	55%	50%
2014	80%	70%	70%	45%	80%	75%
2015	95%	95%	95%	90%	95%	95%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

c. Para gobernaciones de categoría segunda, tercera y cuarta; alcaldías de categoría primera, segunda y tercera, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	40%	25%	15%	15%	40%	35%
2014	55%	60%	35%	40%	65%	60%
2015	80%	75%	70%	70%	85%	85%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

d. Para alcaldías de categoría cuarta, quinta y sexta, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	40%	25%	15%	15%	40%	35%
2014	55%	50%	35%	35%	65%	60%
2016	80%	75%	70%	60%	95%	85%
2017	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Monitoreo y evaluación:

Las entidades públicas deben adelantar las acciones pertinentes para realizar el monitoreo y evaluación del cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea, asimismo deberán adelantar las mediciones de impacto del uso y beneficio del Gobierno en línea en sus usuarios y/o ciudadanos, lo anterior de acuerdo con las metodologías y lineamientos respectivos definidos por el Ministerio TIC. Asimismo, y como complemento a la tarea de autoevaluación realizada por cada entidad, el Ministerio TIC adelantará acciones que permitan medir el avance en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, así como el uso, calidad e impacto de la prestación de los más importantes trámites y servicios en línea del Estado colombiano.

Como resultado de este proceso de monitoreo y evaluación adelantado por cada entidad y por el Ministerio TIC, el Ministerio publicará periódicamente el Índice de Gobierno en línea, instrumento cuantitativo que mide el estado de avance de las entidades en la implementación de la Estrategia Gobierno en línea, teniendo como referencia los criterios definidos en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

El Índice de Gobierno en línea se calcula de la sumatoria de los pesos ponderados de cada uno de los diferentes criterios definidos en el Manual, los cuales están agrupados en los 6 componentes del nuevo modelo de Gobierno en línea y contemplan elementos de insumos, procesos y resultados que al sumarse completan 100 puntos por componente. Los resultados de cada componente, a su vez, se ponderan para obtener un resultado agregado total sobre 100 puntos, puntaje que se denomina Índice de Gobierno en línea.

Adicional a este Índice, el Ministerio TIC y las entidades podrán identificar el grado de madurez en la implementación de lo establecido en los Manuales de Gobierno en línea, los cuales están determinados por el cumplimiento de la implementación de la Estrategia, así como por la obtención de resultados, y la generación de impacto y beneficios para los ciudadanos y usuarios.

Los niveles de madurez que se enuncian a continuación se definen como un estado de evolución de la implementación de la Estrategia y sirven como referente para establecer el avance en términos generales en cada uno de los componentes:

1

Inicial: nivel en el cual se cuenta con las condiciones institucionales, en términos tecnológicos, humanos, normativos, presupuestales y de planeación para habilitar cada uno de los componentes.

2

Básico: nivel en el cual hay evidencia de prestación de trámites y servicios en línea. Existe entendimiento dentro de la entidad pública sobre los objetivos y beneficios del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la apertura de información, en los procedimientos administrativos y en la interacción y prestación de servicios eficientes a los usuarios y ciudadanos que han sido caracterizados.

3

Avanzado: nivel en el cual se masifica la prestación de trámites y servicios en línea de acuerdo con las necesidades identificadas de los ciudadanos y usuarios. El Gobierno en Línea está institucionalizado, es parte de la rutina diaria y la cultura del sujeto obligado y los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana en línea para la toma de decisiones que se realizan con frecuencia.

4

Mejoramiento permanente: nivel en el cual hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas en cuanto al Gobierno en línea. La entidad cuenta con datos abiertos a partir de los cuales se han generado servicios de valor agregado para los ciudadanos; implementa permanentemente acciones de mejora para garantizar la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y de la ciudadanía en general, tanto en la prestación de servicios como en la discusión de políticas y promoción del control social.

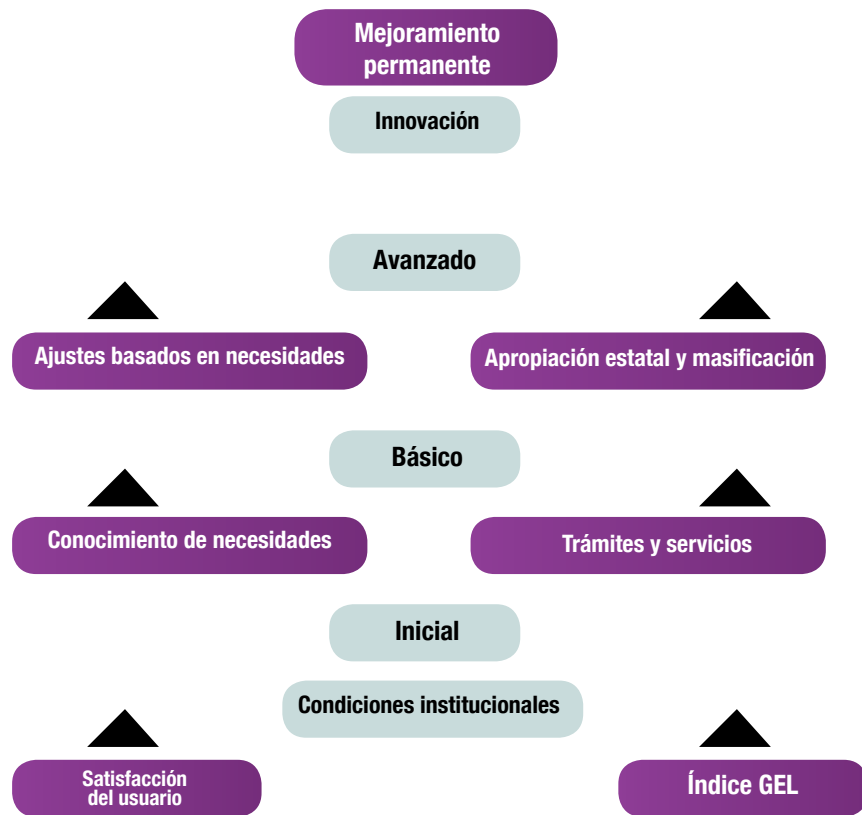


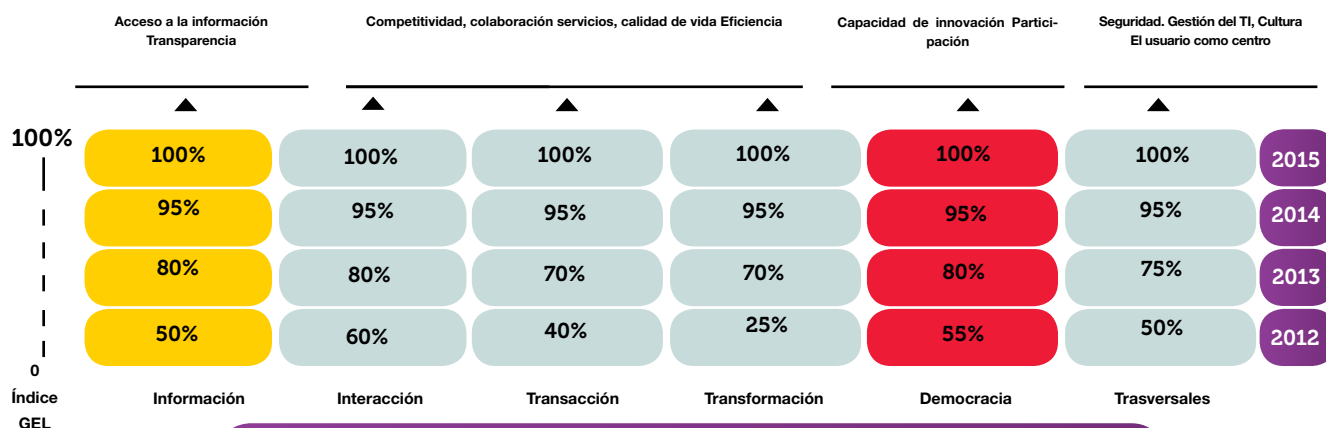
Fig. 1. Niveles de madurez de la Estrategia Gobierno en línea.

Herramientas de apoyo para implementar Gobierno en línea:

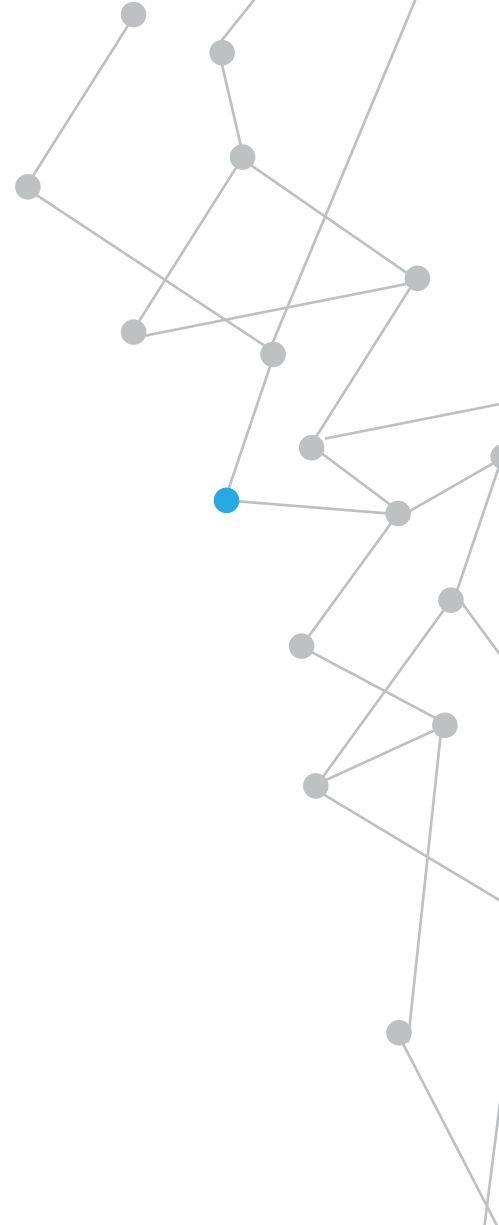
Con el fin de dinamizar el proceso de evolución a través de los niveles de madurez, el Ministerio TIC liderará e impulsará ciertos elementos habilitantes de la Estrategia, que deberán ser adaptados y posteriormente implementados por las entidades. Dentro de estos elementos habilitantes se encuentran los siguientes:

- 1 Políticos y de regulación:** comprende la definición de lineamientos, metodologías, estándares y demás desarrollos normativos que se requieran para que las entidades comprendan e implementen acciones en temas como apertura de datos, accesibilidad, usabilidad, estándares de TI, interoperabilidad, mercado abierto de servicios, cero papel, notificación electrónica, autenticación electrónica, servicios compartidos, entre otros.
- 2 Capacitación y acompañamiento:** hace referencia a las acciones que deben ser impulsadas desde el Ministerio TIC para difundir la Estrategia, acompañar y orientar su ejecución en las diferentes entidades y la capacitación de servidores públicos y ciudadanos para la apropiación y uso de los servicios implementados. Asimismo implica acciones de fortalecimiento de la industria de TI de forma tal que esta se encuentre alineada con la Estrategia al momento de ofrecer soluciones para las entidades.
- 3 Infraestructura tecnológica:** implica el desarrollo y administración de las soluciones comunes y plataformas tecnológicas transversales para el uso de las entidades dispuestas por el Ministerio de Tecnologías de la Información a las Comunicaciones.

Visión Entidad digital abierta



Herramientas de apoyo para implementar Gobierno en línea



MANUAL
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
**ESTRATEGIA DE
GOBIERNO EN LÍNEA**
EN LÍNEA EN LAS ENTIDADES
DEL ORDEN NACIONAL DE LA
REPÚBLICA DE COLOMBIA
2012-2015

@DERECHOS RESERVADOS



MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones

COLABORADORES

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del Programa Gobierno en línea construyó entre 2011 y 2012 el presente documento con base en el análisis estratégico y prospectivo del futuro del Gobierno en línea en Colombia. De igual forma este trabajo se enriqueció con los aportes generados por diferentes entidades gubernamentales del orden nacional, así como con insumos provistos por las otras ramas del poder y la ciudadanía.

IMPORTANTE

El presente documento determina los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones públicas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.

Dada la dinámica propia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la información de este Manual se actualizará periódicamente, con la colaboración de las entidades públicas y de otros actores relacionados con la Estrategia, con el fin de mantener a los responsables de impulsar y desarrollar la Estrategia de Gobierno en línea en las diferentes entidades públicas:

- Informados sobre los contenidos y servicios que deben ofrecer a la ciudadanía a través de medios electrónicos,
- Siempre al día en las últimas tendencias relacionadas con el Gobierno en línea,
- Articulados con el enfoque estratégico para implementar la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.

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.

Cualquier referencia en este documento a un producto, proceso o servicio específico, no debe entenderse ni constituye un reconocimiento, aceptación, aval, endoso de responsabilidad por calidad, idoneidad o cualquier otro atributo o condición de este producto, proceso o servicio, o de la idoneidad, profesionalismo o cualquier otro atributo o condición de productor o proveedor.

Ni la Estrategia de Gobierno en línea, ni cualquiera de los funcionarios, empleados, contratistas, o vinculados a ella, otorgan ningún tipo de garantía, expresa o implícita, incluyendo las de comercialización o de aptitud para una finalidad particular, o asume alguna responsabilidad legal por la exactitud, integridad, o utilidad de información que se obtenga de este documento. En ningún momento la Estrategia de Gobierno en línea será responsable por cualquier daño legal, indirecto, consiguiente, incidental, o perjudicial que surja por el uso del material escrito en este documento, o de sus referencias a otras fuentes de información.

Este documento está dirigido a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en el orden nacional, en sus distintos sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas y en tal sentido, los criterios y prácticas incorporados en las versiones anteriores del Manual, que no estén expresamente consignados en esta versión, no se aplican y no son vinculantes. En el caso de las entidades territoriales deberá hacerse referencia al Manual para la implementación de la Estrategia en el orden territorial.

En cada Componente se especifican los criterios que se deben cumplir en los sitios web adicionales al principal de la entidad. Los sitios web correspondientes a sistemas de información, deberán cumplir por lo menos los criterios correspondientes a usabilidad y accesibilidad de la Actividad "Centrar la atención en el ciudadano" del Componente de Elementos Transversales.

ELEMENTOS QUE INTEGRAN CADA COMPONENTE.

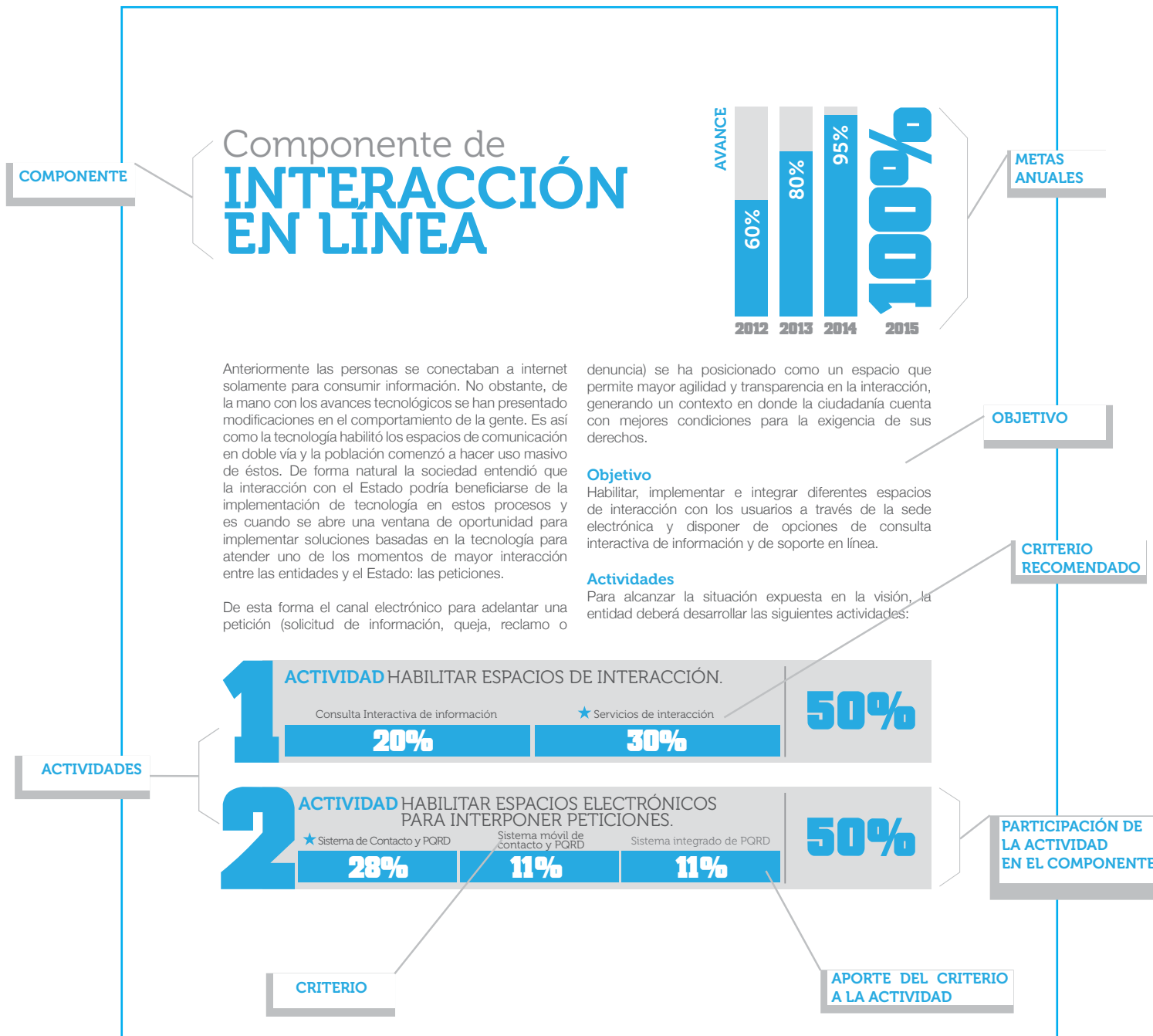


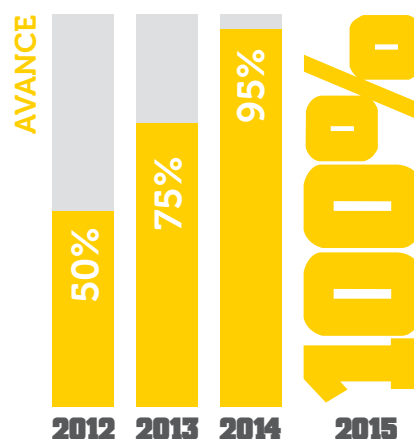
Figura 3. elementos del manual 3.1



ELEMENTOS TRANSVERSALES

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la república de Colombia.

Componente de ELEMENTOS TRANSVERSALES



La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea requiere que se desarrollen actividades que no están asociadas a un solo Componente, pues implican consideraciones o análisis que impactan las diferentes áreas temáticas y sirven de soporte a éstas. Por esta razón se conforma un Componente de Elementos Transversales que da respuesta a las siguientes necesidades:

- Las entidades, a través de sus trámites, servicios y espacios de interacción y participación, atienden una población conformada por diferentes tipos de usuarios. Algunas entidades atienden ciudadanos, otras solamente empresas, algunas atienden a la misma administración pública y otras cuentan con una mezcla de todos estos grupos como parte de sus clientes. El comportamiento y las necesidades de cada grupo es particular y diferente para cada entidad, por esto se convierte en un elemento determinante y transversal establecer una caracterización de usuarios, de forma tal que se puedan identificar las necesidades a ser atendidas por el Estado.
- Las entidades poseen en la información un activo de gran importancia que debe ser protegido, para lo cual se deben tener en cuenta los riesgos en los diferentes espacios y momentos en los que ésta se manipula. La protección de datos personales, el manejo de la reserva, la gestión segura de la tecnología son elementos cruciales en la protección de la relación del Estado con sus usuarios, razón por la cual las entidades requieren del establecimiento de sistemas de seguridad de la información que les permitan manejar los riesgos identificados.

- El planeta entero ha tornado su atención en los temas ambientales, buscando sostenibilidad en el manejo de los recursos y la tecnología no es ajena a esta situación, incluso puede ser un elemento que potencialice la obtención de resultados. Por esta razón la gestión de tecnología en la entidad, durante todo el proceso de implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, debe inclinarse por soluciones que impactan de forma positiva el ambiente.
- La sostenibilidad y mejoramiento de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea depende de elementos institucionales y de planeación que permitan articular el uso de la tecnología con los objetivos misionales de las entidades. Así mismo, se requiere toda una estrategia de monitoreo, de forma tal que se puedan establecer avances y correctivos que permitan la adopción de buenas prácticas y tendencias tanto locales como globales.

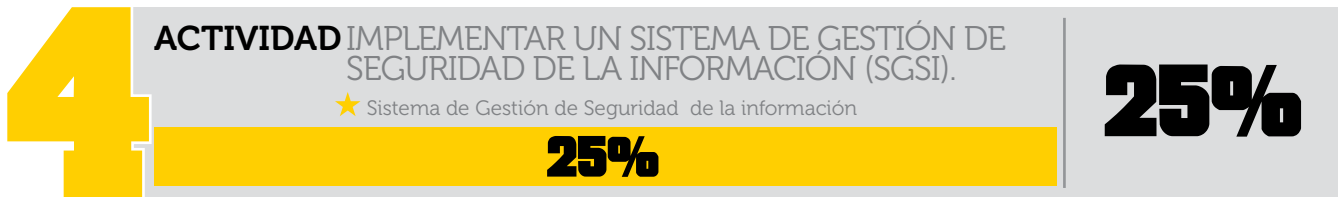
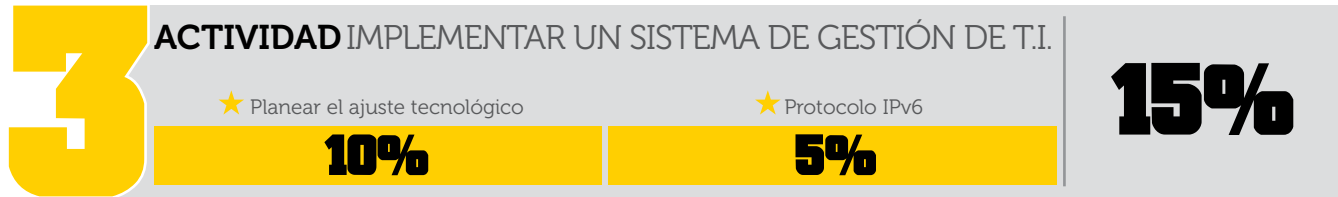
Objetivo

Incorporar el Gobierno en línea como parte de la cultura y de la estrategia de innovación organizacional. Conocer las necesidades, tendencias de comportamiento y preferencias de los diferentes grupos de usuarios y aplicar este conocimiento a todos los momentos de interacción con éstos, a la vez que se definen e implementan procesos de mejoramiento permanente en la gestión de tecnología y en la aplicación de un Sistema de Gestión de Seguridad para la protección de los activos de información.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:



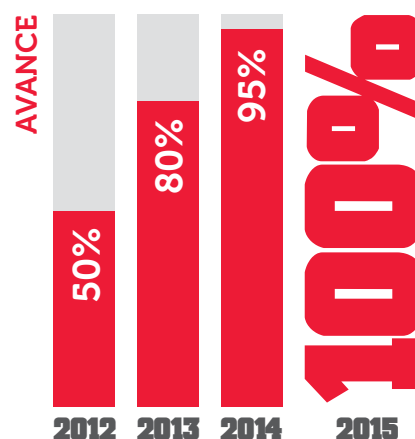




INFORMACIÓN EN LÍNEA

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

Componente de INFORMACIÓN EN LÍNEA



El acceso a la información es un derecho constitucional y una condición básica para la reducción de los riesgos de corrupción, pues eleva los niveles de transparencia en la gestión pública. La transparencia a su vez aporta elementos al cuidado de los recursos públicos y genera condiciones de fortalecimiento de la confianza de los diferentes actores en su relación con la administración pública, la cual se convierte en un elemento clave para la gobernabilidad y la creación de capital social.

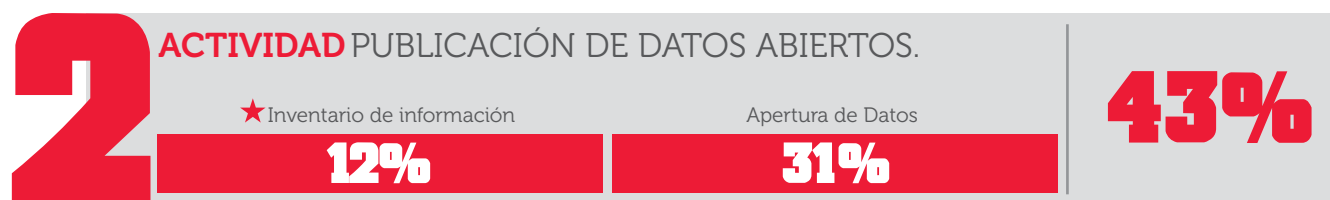
Adicionalmente la información que poseen las entidades conforma un bien público, el cual puede ser utilizado por terceros en la creación de valor para la ciudadanía en general a través de esquemas de datos abiertos, los cuales ofrecen una ventana de oportunidad para la generación de más y mejores servicios apalancados en las condiciones del mercado.

Objetivo

Garantizar, a través de la sede electrónica, el acceso de la ciudadanía a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción, datos abiertos y gestión en general observando las reservas constitucionales y de ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad y estándares de seguridad. La información mencionada estará dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar y utilizar.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:

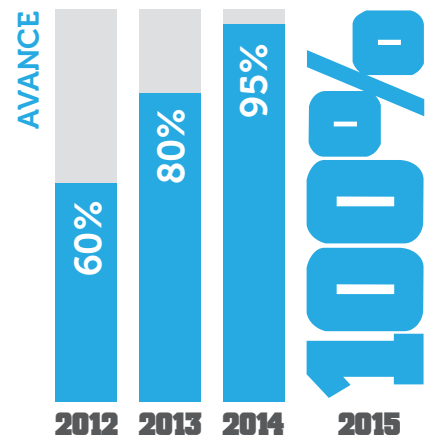




INTERACCIÓN EN LÍNEA

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

Componente de INTERACCIÓN EN LÍNEA



Anteriormente las personas se conectaban a internet solamente para consumir información. No obstante, de la mano con los avances tecnológicos se han presentado modificaciones en el comportamiento de la gente. Es así como la tecnología habilitó los espacios de comunicación en doble vía y la población comenzó a hacer uso masivo de éstos. De forma natural la sociedad entendió que la interacción con el Estado podría beneficiarse de la implementación de tecnología en estos procesos y es cuando se abre una ventana de oportunidad para implementar soluciones basadas en la tecnología para atender uno de los momentos de mayor interacción entre las entidades y el Estado: las peticiones.

petición (solicitud de información, queja, reclamo o denuncia) se ha posicionado como un espacio que permite mayor agilidad y transparencia en la interacción, generando un contexto en donde la ciudadanía cuenta con mejores condiciones para la exigencia de sus derechos.

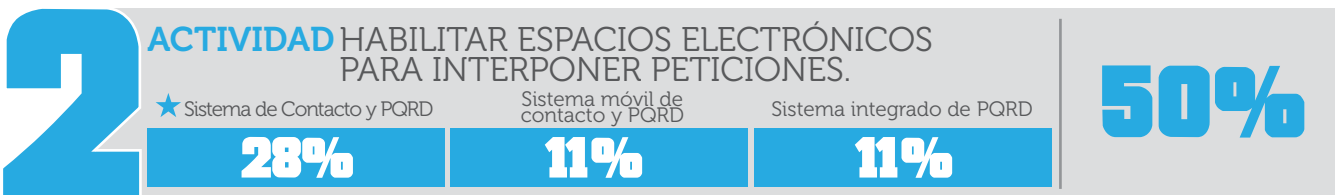
Objetivo

Habilitar, implementar e integrar diferentes espacios de interacción con los usuarios a través de la sede electrónica y disponer de opciones de consulta interactiva de información y de soporte en línea.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:

De esta forma el canal electrónico para adelantar una

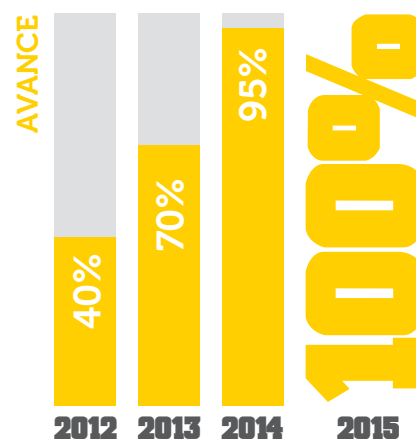




TRANSACCIÓN EN LÍNEA

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

Componente de TRANSACCIÓN EN LÍNEA



Si bien la penetración del internet en 2012 aún dista de ser la ideal, las conexiones de banda ancha vienen incrementando gradualmente y en mayo de este año ya llegaban a 5,2 millones¹. De forma paralela los usuarios de las entidades cada vez más hacen parte la generación digital (el 66% de los internautas son menores de 35 años²) y a su vez reconocen en los medios electrónicos una oportunidad para obtener de forma ágil servicios del Estado (el 88% de los ciudadanos y el 89% de las empresas sabe que puede relacionarse con el Estado haciendo uso del internet. Por otra parte el 47% de los ciudadanos y el 73% de las empresas han hecho uso de trámites en línea³).

Esta situación ofrece el contexto ideal para masificar la prestación de trámites y servicios por medios electrónicos, buscando una serie de objetivos interdependientes, relacionados con la reducción de

costos tanto emocionales como de transacción, no solamente para los ciudadanos sino también para las entidades. Esto quiere decir que la relación entre usuario y Estado se optimiza, elevando niveles de satisfacción, transparencia, confianza y eficiencia.

Objetivo

Ofrecer a través de la sede electrónica todos los trámites y servicios que por su relación costo beneficio puedan ser automatizados y organizar los servicios a través de ventanillas únicas, permitiendo a los usuarios realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto de forma totalmente virtual.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:



¹ Las metas del Ministerio de TIC estiman 8,8 millones de conexiones a Internet en el 2014. Plan Vive Digital www.vivedigital.gov.co

² Cifras del Ministerio TIC de mayo del 2012

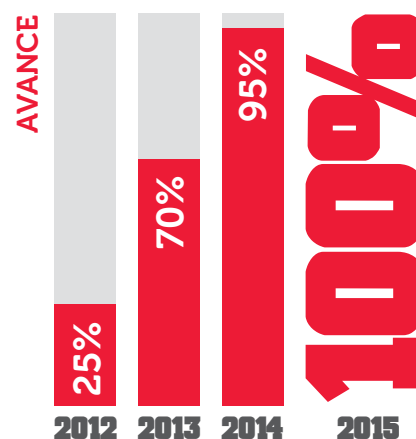
³ Resultados de la implementación de la metodología de monitoreo y evaluación en ciudadanos y empresas a 2011



TRANSFORMACIÓN

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

Componente de TRANSFORMACIÓN



En abril de 2012 Colombia se adhirió a la alianza de Gobierno Abierto, la cual contempla como uno de sus ejes transversales la colaboración entendida de dos formas diferentes: i) entre entidades y ii) entre las entidades y la ciudadanía en general. La primera interpretación es abordada desde este Componente, mientras la segunda se aborda en el Componente de Democracia.

La colaboración entendida como parte del componente de Transformación hace referencia directamente a los procesos de intercambio de información, es decir a la interoperabilidad. La interoperabilidad resulta de la necesidad de las entidades de contar con los datos que son responsabilidad de otras entidades para el cumplimiento de su objeto misional.

De forma predominante, el esquema de comunicación en la administración pública generó que los usuarios de los servicios del Estado sirvieran como canal de transporte de la información entre entidades, generando una sobre carga innecesaria para la ciudadanía, una ineficiencia administrativa, descuidando el concepto

de una cara unificada del Estado frente a sus usuarios. Este elemento se vio profundamente influenciado por la falta de automatización de una serie de procesos y procedimientos internos, lo cual solamente aportó a profundizar la situación.

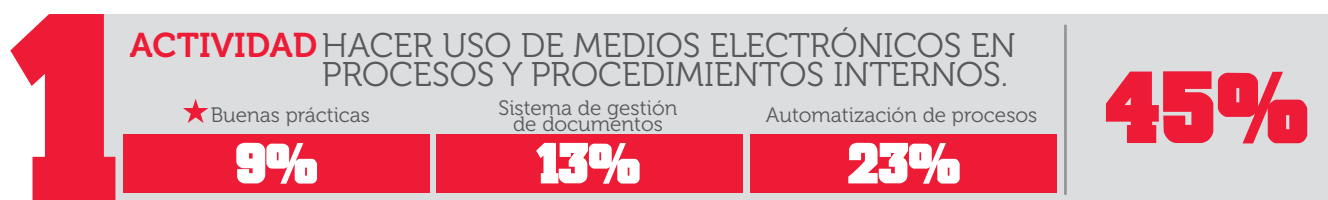
Actualmente la tecnología y la normatividad impulsan el avance tanto en la automatización de procesos internos como en la interoperabilidad entre las entidades.

Objetivo

Incrementar la eficiencia en la ejecución de todos los procesos internos críticos de la entidad a través del uso de medios electrónicos y reducir por lo menos en un 30% el consumo de papel gracias a la implementación de la política de Cero Papel, así como implementar el intercambio de toda la información relacionada con cadenas de trámites y los requerimientos de otras entidades para el desarrollo de sus funciones.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:

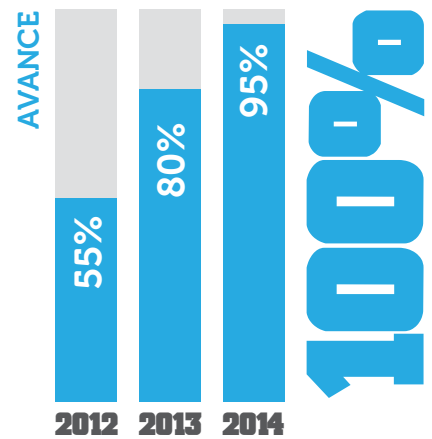




DEMOCRACIA EN LÍNEA

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

Componente de DEMOCRACIA EN LÍNEA



La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático. Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía.

Por otra parte, las nuevas tendencias de colaboración, provenientes del sector privado, parten de la base de reconocer que las instituciones no son omnipotentes, pues cuentan con recursos limitados en tiempo, dinero, creatividad y personal. Este principio es aplicable directamente al Estado como conjunto de instituciones.

Por esta razón, basados en las tendencias de comportamiento social que tienden a la colaboración,

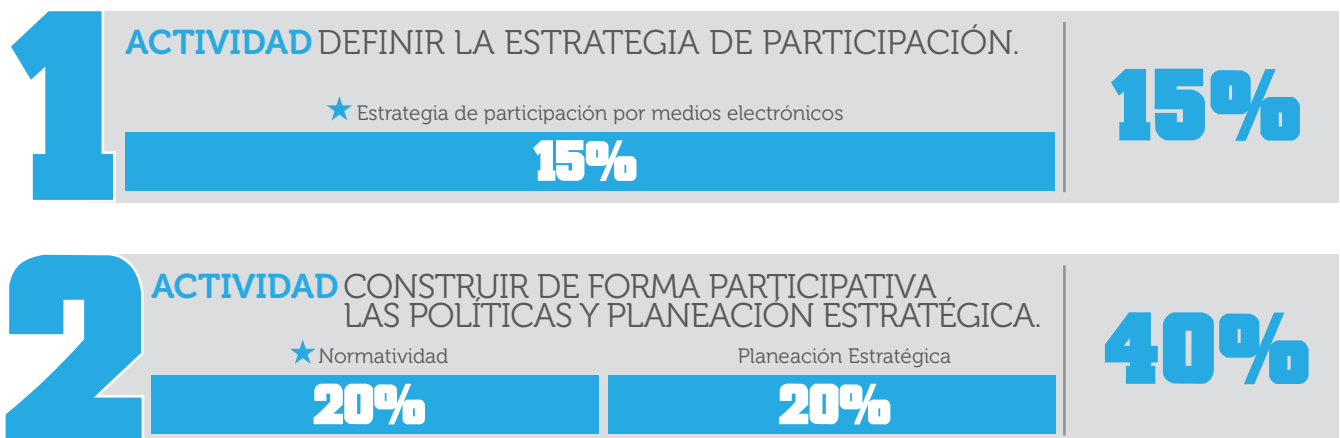
así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos.

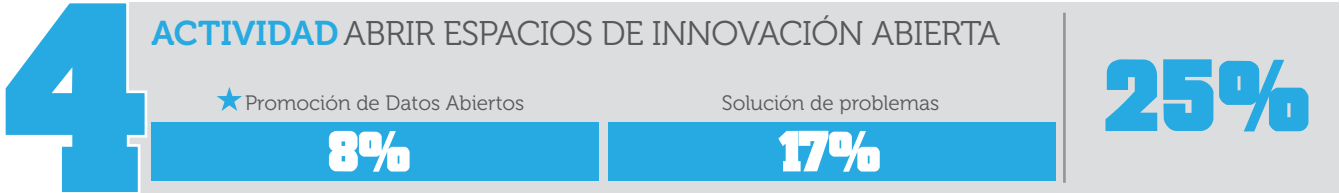
Objetivo

Incrementar la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, en la toma de decisiones y en la solución de problemáticas particulares, en un marco de innovación permanente y colaborativa.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:





CONSEJOS PARA ACELERAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA UTILIZANDO EL MANUAL 3.1

El Manual de Gobierno en línea es una herramienta para que las entidades identifiquen un camino consistente para imprimir permanentemente nuevas tecnologías en su actividad de forma articulada con sus objetivos misionales. Para sacar el mayor provecho y acelerar la implementación estratégica del Gobierno en línea, a continuación se presentan algunos consejos útiles para hacer un uso más eficiente del Manual 3.1:

1

- Reconozca que el Gobierno en línea es un medio para lograr sus objetivos misionales de forma más eficiente.
- Acuda al Comité de Gobierno en línea de su entidad para organizar y dinamizar la implementación de la Estrategia.
- Si no ha leído el capítulo de Estrategia de Gobierno en línea de este documento, le recomendamos leerlo. Le tomará 10 minutos.

2

- Reconozca el valor que tiene cada uno de los seis Componentes para su entidad. Para esto imagine su entidad a través de los Objetivos que se plantean en los capítulos correspondientes a cada Componente (Ver Figura 3).
- No olvide incluir, en la planeación anual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, la visión de cómo ve a su entidad un año más adelante.
- Recuerde que para tener un mayor nivel de madurez en la implementación de la Estrategia no solo basta con implementar lo establecido en este Manual, sus estrategias deben estar generando un impacto positivo en terminos de transparencia, prestación de servicios, eficiencia, y participación.

3

- Identifique la meta a alcanzar en cada año por cada Componente (Ver Figura 3).
- Defina cómo va a alcanzar esa meta. Para esto identifique que cada Componente tiene una serie de Actividades Eje. Cada Actividad Eje tiene un peso porcentual dentro del Componente, el cual está conformado por la suma de los porcentajes que implica cumplir con una serie de Criterios. Si usted logra obtener esos porcentajes por el cumplimiento de los Criterios irá avanzando en la implementación de la Estrategia (Ver Figura 3).

4

- Priorice y seleccione las Actividades y Criterios a desarrollar. Para esto siga tres criterios principales:
 - Cuál es el valor generado para la entidad y para sus usuarios. Para esto piense cómo la tecnología aporta en el desarrollo de las actividades que su entidad realiza.
 - Cuáles recomienda el Manual 3.1 por ser estratégicas. Reconózcalas por tener una estrella.
 - Cuáles le aportan el porcentaje indicado para cumplir con la meta de cada año en cada uno★ de los Componentes.
- Recuerde que lo que su entidad ha implementado hasta la fecha cuenta y que su planeación de este año sigue siendo válida, pero tenga en cuenta que para una implementación óptima de la Estrategia es posible que requiera algunos ajustes.

5

- Identifique cómo puede desarrollar las Actividades y cumplir con los Criterios que ha priorizado. Para esto diríjase al ANEXO 1 y ubíquelas por Componente, allí encontrará la descripción de lo que debe hacer. Tenga en cuenta que algunos Criterios están divididos en sub criterios, por lo que deberá cumplir con éstos para obtener el puntaje total.
- Identifique que cada Criterio cuenta con una lista de herramientas que usted puede utilizar relacionadas con temas como normatividad, lineamientos, metodologías y formatos entre otros. Ese espacio también le indica si ese criterio tiene relación directa con otro en el Manual.

6

- Si tiene dudas comuníquese con el Centro de Contacto Ciudadano a la línea 100 (desde Bogotá o dispositivos móviles) y al 018000 952525 (desde cualquier lugar del país).

ANEXO 1

ACTIVIDADES, CRITERIOS Y HERRAMIENTAS

1. Componente de Elementos Transversales.
2. Componente de Información en línea.
3. Componente de Interacción en línea.
4. Componente de Transacción en línea.
5. Componente de Transformación.
6. Componente de Democracia en línea.

1. Componente de ELEMENTOS TRANSVERSALES

Actividad: Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea.
Porcentaje: 30%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Comité de Gobierno en línea (7,5%)</p>	<p>Dado el alcance de la Estrategia de Gobierno en línea, su cumplimiento por parte de cada entidad requiere el liderazgo de los representantes legales. Por ello, cada entidad cuenta con un Comité de Gobierno en línea y Antitrámites, el cual está formalmente constituido a través de un acto administrativo firmado por el representante legal.</p> <p>El Comité de Gobierno en línea y Antitrámites deberá estar integrado, como mínimo por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un representante de la alta dirección. • El líder de Gobierno en línea, el cual es designado oficialmente por el representante legal (puede ser el mismo líder de eficiencia administrativa). • El jefe de la oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Control Interno o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina responsable de Archivo o su delegado, del nivel asesor. • El jefe de la oficina Jurídica o su delegado, del nivel asesor. • El responsable de seguridad de la información (de ser distinto del responsable de Sistemas). • El responsable de interoperabilidad (de ser distinto del responsable de Sistemas). • El responsable de administrar la información de los trámites y servicios (de ser distinto de los cargos nombrados anteriormente). • Los representantes de cada Dirección y/o Área y/o Programa de la entidad como invitados, de acuerdo con las temáticas a tratar. <p>Las funciones de este Comité también pueden ser asumidas por otras instancias de coordinación con que cuentan las entidades como el Comité de Desarrollo Institucional, el Comité de Coordinación Estratégico, el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno o aquellos de carácter estratégico, casos en los cuales debe incorporar en sus funciones la dirección de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, así como la representación alguna(s) dependencia(s) de las establecidas para el comité de Gobierno en línea.</p>	<p>Normativa</p> <p>Resolución de creación del Comité. Directiva Presidencia 04 de 2012 (líder de eficiencia administrativa).</p>

	<p>De igual forma, el Comité deberá articular su gestión a nivel institucional Vcon los temas y espacios destinados para el Servicio al Ciudadano y a nivel sectorial con los Comités Sectoriales de Desarrollo Administrativo..</p>	
<p>Planeación del Gobierno en línea (7,5%)</p>	<p>Planeación institucional y/o sectorial de GEL (2,5%) Cada entidad debe tener en cuenta el Gobierno en línea en planeación con el fin de garantizar la institucionalización de la Estrategia.</p> <p>Las entidades cabeza de sector incluye dentro de su planeación, a través de los planes estratégicos o de desarrollo, y de los planes de acción, la Estrategia de Gobierno en línea, señalando los proyectos, las metas, indicadores, responsables, recursos necesarios y los mecanismos de seguimiento para todas las entidades de dicho sector.</p> <p>De igual manera, cada Ministerio o cabeza de sector, define un esquema de acompañamiento y seguimiento sectorial, el cual se oficializa mediante actas, cronogramas o planes de trabajo definidos al comienzo de cada año.</p> <p>Plan de acción (5%) Con base en los lineamientos y tiempos definidos en el Decreto de Gobierno en línea y el presente Manual, cada entidad cuenta con una planeación anual que incluya las actividades relativas a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.</p> <p>Dicha planeación debe estar alineada con los objetivos estratégicos sectoriales e institucionales, de forma tal que la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea responda a las acciones que la entidad desarrolla en el mejoramiento y ampliación en la prestación de sus servicios así como en la optimización de su funcionamiento interno.</p> <p>Dicho plan deberá ser elaborado y publicado en el sitio web de cada entidad y remitido al Programa Gobierno en línea, con base en los lineamientos que éste dispone en coordinación con otras entidades y programas que impulsan temas afines como: racionalización de trámites, servicio al ciudadano, eficiencia administrativa, rendición de cuentas, y anticorrupción.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Lineamientos para la elaboración de la planeación de la implementación de Gobierno en línea disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Publicidad Sitio web de la entidad</p>
<p>Estrategia de Apropiación (7,5%)</p>	<p>Capacitación en Gobierno en línea (4%) Con el fin de institucionalizar el conocimiento en temas de Gobierno en línea en todos los servidores públicos, cada entidad incluye dentro de su plan de capacitación para los servidores públicos, la Estrategia de Gobierno en línea.</p> <p>Dicho plan debe contener acciones sobre, mínimo las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Gobierno en línea. • Transparencia y publicidad de la información. • Datos abiertos y servicios de valor agregado⁴ 	<p>Apoyo de GEL Oferta de cursos y seminarios de Gobierno en línea disponible en la opción Prepárese en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p>

⁴La publicación, mantenimiento y actualización de los datos publicados y la apertura de nuevos datos, involucra a los servidores públicos de diversos procesos y no sólo a las áreas de tecnología pues los responsables de tales procesos donde se generan los datos quienes conocen la naturaleza de los mismos y es necesario un entendimiento del alcance, el objeto y los beneficios de publicar datos abiertos. Por esta razón la entidad debe implementar las acciones definidas en su plan de capacitación, en el componente de datos abiertos, dirigidas a los responsables de dichos datos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura del servicio. • Calidad de los servicios. • Participación y control ciudadano. • Optimización de procesos. • Seguridad informática y seguridad de la información. • Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel. • Estándares de TI. • Tecnología verde. • Accesibilidad y usabilidad. • Interoperabilidad y colaboración interinstitucional. • Ciudadano digital. <p>Las acciones de capacitación podrán ser acordadas con el Programa Gobierno en línea pero es necesario que las mismas queden incluidas dentro del plan de capacitación de la entidad.</p> <p>Promoción y divulgación en la entidad (2,5%)</p> <p>En la medida en que se va implementado la Estrategia de Gobierno en línea la entidad requiere de una divulgación focalizada en diferentes temas.</p> <p>Por ello la entidad realiza acciones de promoción y divulgación en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Gobierno en línea. • Transparencia y publicidad de la información. • Datos abiertos y servicios de valor agregado. • Cultura del servicio. • Calidad de los servicios. • Participación y control ciudadano. • Optimización de procesos. • Seguridad informática y seguridad de la información. • Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel. • Estándares de TI. • Tecnología verde. • Accesibilidad y usabilidad. • Interoperabilidad y colaboración interinstitucional. <p>Mejoramiento (1%)</p> <p>Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en su estrategia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea.</p>	
<p>MONITOREO Y EVALUACIÓN</p>	<p>Esquema de monitoreo y evaluación (5,5%)</p> <p>La entidad implementa un esquema que le permita realizar el monitoreo y la evaluación. Para esto debe definir las metodologías, los indicadores, los responsables, las herramientas y la periodicidad en que realizará dicho monitoreo y evaluación y realizar el levantamiento de la línea de base, de manera que permita evidenciar el ahorro en tiempos y costos tanto para los usuarios como para la entidad en la implementación de servicios de Gobierno en línea.</p>	<p>Gobierno como Plataforma</p> <p>Sitio web de monitoreo de Gobierno en línea, disponible a través de www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p> <p>Colaboración</p> <p>Comunidad de Gobierno en línea, disponible a través de www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p>

Como mínimo, se deben establecer las siguientes variables:

- Disminución porcentual ponderada en el tiempo promedio para procesar los trámites y servicios en línea, tanto para la entidad como para los usuarios.
- Porcentaje de trámites y servicios procesados en línea (parcial y totalmente) con relación al total de trámites procesados en línea y de manera presencial.
- Incremento porcentual de los trámites y servicios procesados en línea.
- Porcentaje de trámites y servicios totalmente en línea disponibles.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación de trámites y servicios en línea frente al total de usuarios que los califican.
- Seguridad ante los ataques informáticos.
- Ahorro anual en COP\$ para la entidad y para los usuarios derivado de la prestación de los trámites y servicios en línea prestados.
- Disminución porcentual para las entidades públicas en los costos de procesamiento originado por la prestación de los trámites y servicios en línea.
- Porcentaje de las normas políticas, planes, programas y proyectos que se han discutido en línea en el año en curso.
- Porcentaje de consultas públicas a través de medios electrónicos.
- Porcentaje de servicios de intercambio de información implementados (tanto al interior de cadenas de trámites así como los relacionados con suplir la necesidad de información de otras entidades)

Para ello, la entidad puede hacer uso de los siguientes mecanismos, entre otros:

- Encuestas aplicadas a sus usuarios por diversos medios.
- Grupos focales con usuarios.
- Realimentación por medios sociales.

Las encuestas y demás herramientas de evaluación pueden ser tomadas del sistema de calidad o del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Se recomienda que dentro de dicho esquema se habiliten herramientas de interacción, como mecanismos complementarios, para recibir observaciones de los ciudadanos.

La periodicidad de las mediciones pueden seguir lo establecido en el sistema de calidad y los resultados deben ser publicados por la entidad.

Reporte de la implementación de la Estrategia GEL (2%)

Con el objeto de contar con indicadores que permitan la toma de decisiones en cuanto a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, la entidad reporta sus avances en el instrumento de Monitoreo y Evaluación del Programa Gobierno en línea trimestralmente.

Casos exitosos documentados por Gobierno en línea o por las entidades.

Normatividad/ Política

Ley 872 de 2003. Artículo 4.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Caracterización de usuarios (15%)</p>	<p>El objetivo de esta actividad es que la entidad conozca de una manera mucho más detallada a sus usuarios, de forma tal que sus actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios (de información, interacción y participación) giren en torno a la solución de las necesidades del público objetivo.</p> <p>Para lograr lo anterior, cada entidad realiza estudios que permitan conocer como mínimo los siguientes elementos de los diferentes grupos de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento (o su equivalente cuando se trate de grupos de usuarios conformados por organizaciones). • Necesidades en la interacción con la entidad. <p>Para esto se puede tener como referencia y apoyo la Guía para caracterización de usuarios desarrollada por el Programa Gobierno en línea.</p> <p>Para el desarrollo de los ejercicios de caracterización se recomienda que sean adelantados gradualmente frente a los procesos activos de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios.</p> <p>Los estudios deben ser actualizados periódicamente con base en un análisis de tendencias en cuanto a tecnología, comportamiento de los usuarios, preferencias e intereses, experiencias y buenas prácticas del sector a nivel local y global.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para caracterización de usuarios disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Gobierno como Plataforma Centro de Innovación de Gobierno en línea.</p> <p>Normatividad/ Política Artículo 4 de la Ley 872 de 2003</p>
<p>Estrategia de Promoción (5%).</p>	<p>La entidad implementa acciones de promoción dirigidas a los usuarios, en donde se den a conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios implementados y los cambios realizados. • Los espacios de participación. • La oferta de información disponible en el sitio web. • Los conjuntos de Datos Abiertos disponibles. <p>Para esto, la entidad implementa las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para dar a conocer a todos los ciudadanos, por diversos medios la información enunciada.</p>	<p>Publicidad Sitio web de la entidad. Redes sociales de la entidad. Estrategia de mercadeo de la entidad.</p>
<p>Accesibilidad (5%)</p>	<p>Nivel de conformidad A (2%) La entidad cumple el nivel de conformidad A en todos sus desarrollos web, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y los hace exigibles en los contratos con terceros.</p> <p>Para el caso de sub titulación de videos y transcripción de audios la entidad podrá realizar una priorización y establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a estos criterios.</p>	<p>Lineamientos Nacionales NTC 5854 sobre Accesibilidad</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Anexo 3: Accesibilidad nivel de cumplimiento AAA (triple A)</p>

	<p>Adicionalmente las entidades deberán implementar de forma transversal un lenguaje claro al ciudadano, para lo cual deben seguir las recomendaciones que se establezcan al respecto, que por el momento corresponden al documento de trabajo “Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana” del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Nivel de conformidad AA (Doble A) (2%) La entidad cumple el nivel de conformidad AA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contrate con terceros.</p> <p>Para el caso de sub titulación de videos en directo y uso de lenguaje de señas la entidad podrá realizar una priorización y establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a estos criterios, teniendo en cuenta la caracterización de sus usuarios.</p> <p>Nivel de conformidad AAA (Triple A) (1%) La entidad cumple el nivel de conformidad AAA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y el Anexo 3 sobre Accesibilidad contenido en el presente manual y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contrate con terceros.</p> <p>Para verificar este aspecto se deberán utilizar herramientas de validación automática y validaciones manuales.</p> <p>Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative (http://www.w3.org/WAI/) de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada “Evaluating Accessibility”</p>	
<p>Usabilidad (5%)</p>	<p>Los diferentes espacios en línea con los que cuenta la entidad, a través de los cuales presta trámites y servicios (incluyendo los de información, interacción y participación), conforman la sede electrónica de la entidad. Por lo tanto, debe haber una estandarización en la prestación de servicios por los diferentes canales, así como una integración de espacios de interacción.</p> <p>Directrices básicas (2%) El sitio web de la entidad cumple con las siguientes directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado “Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura de Información • Todas las directrices de impacto 4 y 5 excepto el capítulo de Pruebas de Usabilidad <p>Directrices complementarias (1%) El sitio web de la entidad cumple con las directrices de usabilidad de impacto 1, 2 y 3 que se encuentran en el documento denominado “Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea”. Igualmente, aplica las pruebas de usabilidad contempladas en el capítulo 5 del mencionado documento.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea disponible en www.programa.gobierno-en-linea.gov.co</p> <p>Lineamientos gráficos de Presidencia de la República.</p> <p>Normatividad/ Política Ley 1437 de 2011.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio Servicios de interacción de la Actividad Habilitar espacios de interacción del Componente de Interacción.</p> <p>Anexo 2 Información mínima a publicar.</p>

Estándares del sitio Web (2%)

Dominio

El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta y las Instituciones de Investigación, pueden tener dominio .com o .org, pero deben habilitar adicionalmente el dominio .gov.co.

Escudo de Colombia

El escudo de la República de Colombia deberá ubicarse en la parte superior derecha y debe cumplir con los lineamientos de imagen que establezca la Alta Consejería para las Comunicaciones. Este se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación.

Imagen Institucional

La imagen de identidad institucional deberá estar ubicada en la parte superior izquierda, a la misma altura del escudo de la República de Colombia. Esta se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación. Igualmente, esta debe enlazar a la página de inicio desde cualquier lugar de navegación.

Actualización

En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web. También es válido que cada sección tenga su fecha de actualización.

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.

Navegación

Se debe tener acceso directo y claro a la página de inicio, desde cualquier página de la sede electrónica.

Motor de búsqueda

En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal). El motor de búsqueda interno debe aparecer en todas las páginas y ubicado preferiblemente en la parte superior derecha.

Atención al ciudadano

Con el objeto de hacer más fácil la búsqueda y el uso de aquellos servicios o canales de interacción con cualquier entidad, por parte de los ciudadanos, en la parte superior de la página inicial del sitio web de la entidad, debe existir una sección denominada “Atención al Ciudadano” en la cual se ubique como mínimo lo siguiente:

- Enlace a preguntas y respuestas frecuentes
- Enlace al Calendario de actividades
- Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y los documentos publicados.
- Enlace a ayudas para navegar en el sitio
- Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Enlace a los servicios de atención en línea
- Enlace a la opción de suscripción a servicios de información,
- Enlace a la oferta de empleos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Enlace a la oferta de trámites y servicios. • Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios. • Enlace al espacio para notificaciones a terceros (referente a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011). <p>Participación ciudadana La entidad crea en su sitio web una sección específica denominada “Participación ciudadana”⁵ en donde publica el listado todas las instancias formales de participación que, por norma, deben existir, así como otros espacios de participación ciudadana habilitados por la entidad para interactuar con los usuarios.</p> <p>Estrategia estandarización gubernamental En cuanto a la diagramación y diseño gráfico, la Alta Consejería para las Comunicaciones podrá determinar los lineamientos de estandarización que deben seguir las entidades del gobierno sin detrimento a lo establecido por el presente Manual (a excepción de la ubicación del escudo de Colombia y de la imagen institucional).</p> <p><i>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales. Para el caso de la sección de Atención al Ciudadano, dependerá del contexto en el que se desarrolla el sitio web.</i></p>	
--	--	--

Actividad: Implementar un sistema de gestión de tecnología
Porcentaje: 15%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Planeación del ajuste tecnológico (10%)</p>	<p>Análisis y caracterización de la infraestructura (4%) Con el fin de determinar las condiciones tecnológicas de cada entidad y definir los ajustes a que haya lugar para garantizar el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos y la interoperabilidad, cada entidad realiza un análisis de la infraestructura tecnológica, los riesgos sobre seguridad física y del entorno y seguridad informática y el crecimiento de la capacidad de la infraestructura, incluyendo un plan para la recuperación ante desastres. Para esto puede tomar como insumo el Anexo 2 del documento Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>La caracterización debe contemplar la evaluación de los sistemas que soportan la operación y prestación de servicios de la entidad.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Anexo 2 del documento Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0 disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Actividad de Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p>

⁵ Para las entidades que no cuenten con atención al ciudadano, podrán denominar la sección como “Atención al usuario” o “Atención al cliente”

	<p>Planeación (4%) Con base en el análisis de infraestructura y tomando en cuenta los trámites y servicios que ya presta hacia el ciudadano por medios electrónicos y aquellos nuevos que optimizará y automatizará y considerando, además, los procesos internos que optimizará dentro de la política de cero papel, la entidad debe diseñar una estrategia para mejorar dicha infraestructura (hardware, software, redes, conectividad). Esta planeación debe verse reflejada en la que se haga para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.</p> <p>Tecnología verde (2%) La entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales con los que cuente el Gobierno nacional.</p> <p>La entidad implementa estrategias de computación en la nube, hace uso de esquemas de computación por demanda o usa centros de datos centralizados que generen ahorros de consumo de energía.</p>	<p>Normatividad/ Política Resoluciones 1511 y 1297 de 2010 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>
<p>Protocolo de Internet IPv6 (5%)</p>	<p>Planeación (1%) La entidad define su plan de transición de IPv4 a IPv6 en coordinación con lo que defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Implementación (3%) La entidad inicia la transición al protocolo IPv6 en convivencia con IPv4. Esta actividad debe iniciar a más tardar en 2013.</p> <p>Monitoreo (1%) La entidad monitorea, evalúa y mejora la adopción de Ipv6.</p>	<p>Recursos Web http://www.mintic.gov.co/ipv6/</p>

Actividad: Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
Porcentaje: 25%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (25%)</p>	<p>La entidad debe establecer su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información tanto para sus procesos misionales como para los de apoyo. De igual forma, dicho sistema debe contemplar el análisis de riesgos y las medidas a implementar en el modelo de apertura de datos de la entidad.</p> <p>Planear (2,5%) La entidad planea la implementación del SGSI siguiendo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir el alcance del SGSI • Definir la política de seguridad de la información para la entidad. • Definir el inventario de activos de información. • Realizar el análisis de riesgo • Seleccionar los controles a implementar • Definir el plan de tratamiento del riesgo • Preparar la Declaración de aplicabilidad 	<p>Lineamientos internos Sistema de gestión de calidad de la entidad. Modelo Estándar de Control Interno</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Lineamientos y anexos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0 disponible en www.programa.gobiernoonline.gov.co</p>

Hacer (15%)

La entidad pone en marcha el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la planeación y desarrollando las siguientes actividades:

- Ejecutar el plan de tratamiento del riesgo
- Documentar los controles
- Implementar las políticas
- Implementar entrenamiento
- Gestionar la operación y los recursos
- Implementar las respuestas a incidentes

Verificar (3,75%)

Una vez puesto en marcha el SGSI, la entidad da inicio a una fase en la que se realiza seguimiento y medición del funcionamiento del mismo, para esto se deberán desarrollar las siguientes actividades:

- Ejecutar el Plan operacional
- Verificar el inventario de activos de información
- Realizar revisiones de eficiencia
- Realizar revisiones del nivel de riesgo residual
- Realizar la revisión interna del SGSI
- Realizar la revisión por la dirección del SGSI
- Registrar el impacto en el SGSI

Actuar (3,75%)

La entidad establece unas condiciones de sostenibilidad del SGSI, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:

- Implementar las mejoras identificadas
- Tomar medidas preventivas y correctivas
- Aplicar lecciones aprendidas
- Comunicar los resultados
- Garantizar el objetivo del SGSI
- Revisar la Política de Seguridad, el Alcance del SGSI, los Activos de información, el Riesgo residual.

Enlace con otras Actividades y Componentes

Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.

2. Componente de INFORMACIÓN EN LÍNEA

Actividad: Publicación de información
Porcentaje: 57%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Implementación de la Política editorial y de actualización (8%)</p>	<p>La provisión de información a través de medios electrónicos, hace necesario que al interior de cada entidad se defina una política que permita tener claro e institucionalizado este proceso.</p> <p>Por ello, la entidad implementa la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente Manual al respecto. Dicha política debe estar documentada y aprobada oficialmente por el director de la entidad.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Criterio de Publicación de información de la Actividad Publicación de Información del Componente de Información.</p>
<p>Publicación de información (40%)</p>	<p>Publicación de información básica (27%)</p> <p>La entidad publica en su sitio web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información General • Datos de Contacto • Servicios de información • Normatividad, políticas y lineamientos • Información financiera y contable • Información sobre planeación, gestión y control • Información sobre la Contratación • Información sobre Trámites y Servicios • Información sobre el recurso humano <p>Para ello, debe seguir los lineamientos señalados en el Anexo 2 de este Manual denominado “Información mínima a publicar”.</p> <p>Dicha información debe publicarse en un formato que permita reutilizarla.</p> <p>Información en audio y/o video (2%)</p> <p>Con el objeto de que la información pueda ser consultada por diversos públicos y de manera mucho más fácil e interactiva, es conveniente que se haga uso de diferentes formatos.</p> <p>Para esto, la entidad debe ofrecer información relevante para sus usuarios en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad. Los archivos deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una breve descripción de su contenido • Fecha de elaboración <p>La información relevante a que se hace referencia puede ser determinada a partir de consulta a los usuarios o del análisis de las estadísticas de uso del sitio web.</p> <p>Las características de accesibilidad para este tipo de elementos, serán validadas en el criterio de accesibilidad del Componente de Elementos Transversales.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Anexo 2: Información mínima a publicar.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Normatividad/Política</p> <p>Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011</p> <p>Ley vigente de acceso a la información.</p>

	<p>Información principal en otro idioma (4%) La información principal de la entidad debe estar disponible en inglés: información General, datos de Contacto, información sobre trámites y servicios.</p> <p>En el caso de aquellas entidades cuya población objetivo incluye comunidades étnicas, deben disponer toda la información dirigida directamente a ellas en las lenguas de dichas comunidades. Para esto debe tener en cuenta la Caracterización de sus usuarios.</p> <p>Información adicional en otro idioma (3%) Toda la página principal y las principales secciones (según la caracterización de sus usuarios) deben estar disponibles en otro idioma, mínimo en inglés.</p> <p>El uso de traducción automática podrá ser utilizado cuando dichas herramientas ofrezcan una calidad semántica y gramatical suficiente como para ofrecer información oficial en otro idioma. La entidad deberá validar dicha calidad en cada caso.</p> <p>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales. Para el caso de la información mínima a publicar ver el detalle en el Anexo 2 “<i>Información mínima a publicar</i>”</p> <p>Mejoramiento (4%) Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el proceso de publicación de información, satisfaciendo las necesidades de los usuarios frente a ésta.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a la información publicada, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	<p>Ley vigente de protección de información personal. Ley 1474 de 2011 Artículo 2.2.5 Decreto 734 de 2012 Ley 734- 2002 Artículo 34 Numeral 36.</p> <p>Lineamientos nacionales NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p>
<p>Acceso Multicanal (9%)</p>	<p>Acceso vía móvil (8%) La entidad dispone de un sitio para acceso vía móvil o una aplicación para dispositivos móviles con la información de la entidad, de acuerdo con el análisis y caracterización de usuarios realizado.</p> <p>Los contenidos a ser provistos pueden ser definidos a través de mecanismos como consultas a los usuarios o revisando las estadísticas de monitoreo del sitio web en donde aparece la información más consultada.</p> <p>Acceso vía televisión digital (1%) La entidad provee información a través de Televisión Digital Terrestre de acuerdo con el análisis y caracterización de usuarios realizado.</p> <p>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Anexo 2: Información mínima a publicar.</p> <p>Criterios de Caracterización de usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>

		<p>Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Recursos Web http://www.w3.org/TR/mobile-bp/ http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es</p>
--	--	---

Actividad: Publicación de datos abiertos
Porcentaje: 43%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Inventario de información (12%)</p>	<p>Elaboración del Inventario (7,2%)</p> <p>Para avanzar en la publicación de datos abiertos no sensibles por parte de las entidades, se requiere realizar previamente un inventario de la información que está bajo la responsabilidad de cada entidad para posteriormente determinar aquellos que se van a publicar en formatos abiertos reutilizables (Ver Glosario). Para esto debe hacer uso del instrumento proporcionado por el Programa Gobierno en línea para el efecto.</p> <p>Dado que existen restricciones legales para publicar cierto tipo de información, se requiere hacer una revisión jurídica sobre estos aspectos. Por ello, la entidad debe identificar las limitaciones de tipo legal para publicar la información que administra y reflejar este análisis en el Inventario.</p> <p>Publicación del inventario de información (4,8%)</p> <p>La entidad debe publicar el Inventario en su sitio web, en la sección denominada “Atención al ciudadano”.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Lineamientos para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Guía para la Apertura de Datos en Colombia.</p> <p>Formato de Inventario de Información.</p> <p>Marco jurídico actual para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política</p> <p>Constitución política, artículo 20.</p> <p>Ley vigente de protección de información personal.</p> <p>Ley vigente de acceso a la información.</p> <p>Ley 1273 de 2009 sobre protección de la información y de los datos.</p> <p>Leyes específicas sobre clasificación, confidencialidad y reserva.</p>

		<p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Publicidad</p> <p>Sitio web de la entidad</p>
<p>Apertura de datos (31 %)</p>	<p>Priorización y plan de apertura de datos (3%)</p> <p>Luego de la realización del inventario de información y la publicación del mismo, se deben determinar aquellos datos prioritarios o que generan un mayor valor para los usuarios de los mismos.</p> <p>Para esto, la entidad realiza ejercicios de priorización con el inventario de información publicado, para determinar su plan de apertura. Esto lo debe hacer con el apoyo de los usuarios quienes pueden ayudar a determinar los datos más importantes para ellos. Por tanto, la entidad se apoya en herramientas de interacción u otros canales y mecanismos que permitan preguntar a los usuarios sus necesidades frente a los datos.</p> <p>Adicionalmente debe tener en cuenta la dificultad que implica conformar los conjuntos de datos.</p> <p>Documentación de los datos (5%)</p> <p>La entidad debe describir los datos identificados en la priorización de manera que sean comprensibles para todos los usuarios. Para esto deberá avanzar año a año según su plan de apertura.</p> <p>El resultado esperado de esta etapa es la ficha con la descripción de los metadatos comunes de cada de los conjuntos de datos a publicar.</p> <p>Estructuración de los datos (5%)</p> <p>La entidad adelanta la preparación del archivo con el conjunto de datos a cargar en un formato estructurado. Para realizar dicha estructuración la entidad deberá tener en cuenta las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir el formato para la publicación de los datos 2. Diligenciamiento del encabezado del archivo a cargar 3. Generación de archivo estructurado <p>Publicación de los conjuntos de datos (15%)</p> <p>Con base en la priorización realizada, la entidad carga y publica los conjuntos de datos en la plataforma dispuesta para ello por el Programa Gobierno en línea y bajo los estándares y lineamientos definidos por el mismo. De igual forma la entidad podrá hacer la publicación en catálogos de datos regionales, sectoriales o institucionales, referenciándolos en el Catálogo de Datos del Estado Colombiano (www.datos.gov.co).</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Lineamientos para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Guía para la Apertura de Datos en Colombia.</p> <p>Lenguaje Común de Intercambio de Información en el contexto de los Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Estrategia de Promoción de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>

Mejoramiento (3%)

Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el proceso de publicación de conjuntos de datos abiertos, buscando satisfacer la demanda de datos de la entidad.

Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los conjuntos de datos abiertos, de forma tal que pueda realizar nuevos procesos de priorización.

Recursos Web

www.datos.gov.co
www.aplicaciones.gov.co

Lineamientos nacionales

NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)

3. Componente de INTERACCIÓN EN LÍNEA

Actividad: Habilitar espacios de interacción
Porcentaje: 50%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Consulta interactiva de información (20%)</p>	<p>Consulta a bases de datos (13%) La entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.</p> <p>Este tipo de servicios de consulta facilita el acceso a la información pública ya que no requiere que el ciudadano realice una solicitud para ello y deberán ser definidos de la mano con las necesidades de los usuarios del sitio web.</p> <p>Información interactiva (7%) La entidad implementa aplicativos interactivos para la consulta de información, como mapas, gráficas, sistemas de información geográfica u otros. Dicha información puede ser buscada y presentada de acuerdo con diferentes criterios de búsqueda y organización, por parte del usuario.</p> <p>En cuanto a mapas web, visores geográficos, servicios web geográficos y sistemas de información geográfica -SIG la entidad deberá implementar los requerimientos mínimos que garanticen su consulta y su uso, basado en conceptos de estandarización, de protección y de interoperabilidad en concordancia con lo que establezca la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales -ICDE.</p> <p>Tenga en cuenta que la implementación de estas aplicaciones interactivas debe cumplir con los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854.</p>	<p>Lineamientos nacionales Lineamientos de la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE) en temas de gestión y publicación de información geográfica.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p>
<p>Servicios de Interacción (30%)</p>	<p>Soporte en línea (6%) La entidad habilita chats o salas de conversación, medios sociales o video chats como mecanismos de atención al usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos, estableciendo las asignaciones de recurso humano requeridas.</p> <p>El uso de asistencia en línea a través de herramientas como el chat, tiene ventajas que pueden ser aprovechadas por las entidades y por los ciudadanos. Algunas de ellas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libertad para relaciones de cualquier tipo. • Sincronización en las conversaciones (en tiempo real). • Posibilidad de anonimato. • Ausencia de censura técnica. • Sensación inmediata de atención al cliente y reduce los costos operativos como el teléfono, el personal y fax. <p>Para determinar el uso de esta herramienta, es recomendable hacerlo con base en el análisis y caracterización de usuarios que realiza la entidad.</p> <p>La interacción por este espacio debe dar cuenta de un lenguaje claro para el ciudadano.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>

La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.

Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS (4%)

La entidad 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. Dicha suscripción debe tener en cuenta lo siguiente:

- Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva. Esto para el caso del correo electrónico.
- La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.
- Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere.
- La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.

Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones (3%)

La entidad crea un servicio de registro unificado de usuarios y correos electrónicos en donde éstos pueden autorizar el recibo de comunicaciones y notificaciones sobre sus actuaciones frente a la entidad. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

Esta base de datos debe estar alimentada por los campos de registro de correo electrónico que para este efecto se hayan incluido en formularios de peticiones, trámites y servicios.

Suscripción a servicios de información al móvil (5%)

La entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil, de aquella información que la entidad considere de mayor impacto y de acuerdo con el análisis y caracterización de los usuarios, realizados previamente. Dicha suscripción debe tener en cuenta lo siguiente:

- Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva.
- La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.
- Debe permitir la autorización del usuario para recibir mensajes
- Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las Leyes 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, como procedimientos para proteger la información personal.
- Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere.

Encuestas de opinión (3%)

La entidad dispone encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad

Anexo 2 Información mínima a publicar.

Normatividad /Política

Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

Lineamientos nacionales

NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)

	<p>de la entidad y de interés de los particulares, con el objeto de recolectar la percepción de los usuarios como insumo para la toma de decisiones de la entidad. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.</p> <p>Dichas encuestas pueden ser habilitadas a través del sitio web de la entidad o mediante mecanismos a través de telefonía móvil.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Avisos de confirmación (6%) 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.</p> <p>De igual forma la entidad debe diseñar un mensaje de error para cuando las aplicaciones por la cuales se prestan los trámites y servicios presenten fallos.</p> <p><i>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales, respondiendo al contexto en el que se desarrolla cada sitio web.</i></p> <p>Mejoramiento (3%) Con base en las necesidades de los usuarios de la entidad, los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en la prestación de servicios de interacción.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los espacios existentes, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
--	--	--

Actividad: Habilitar espacios para interponer peticiones
Porcentaje: 50%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. (28%)</p>	<p>Espacio para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (26%) En la sección de “Atención al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Esto, en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) o la Ley Estatutaria que sobre derecho de petición genere el Congreso de la República.</p>	<p>Normatividad /Política Ley 1437 de 2011. Ley 1474 de 2011. Decreto 019 de 2012. Decreto 1122 de 1999. Ley estatutaria que se expida sobre el derecho de petición.</p>

	<p>El sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe cumplir con las características mínimas descritas en el Anexo No.4 “Alcance y características mínimas del sistema de peticiones, quejas y reclamos”.</p> <p>De igual forma el formulario debe poder ser diligenciado por niños y adolescentes en concordancia con lo planteado por el Artículo 12 del Decreto 019 de 2012 y las ayudas deben dar cuenta de esta población objetivo.</p> <p>La entidad debe contemplar la integración de otros espacios de comunicación electrónica, tales como correos electrónicos, foros, salas de conversación y redes sociales, entre otros, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011, la cual permite que las peticiones puedan ser interpuestas por cualquier medio idóneo.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales. En este caso debe establecerse un enlace con el sistema unificado con el que cuenta la Entidad.</p> <p>Mejoramiento (2%) Con base en la realimentación de los usuarios del sistema de contacto y PQRD, los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en sus sistema de contacto y PQRD.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la normatividad que se expida al respecto, la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a la información publicada, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Lineamientos nacionales NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Anexo 4 Alcance y características mínimas del sistema de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Criterio de Caracterización de Usuarios de la Actividad Central la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>
<p>Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (11%)</p>	<p>El sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias puede ser utilizado a través de dispositivos móviles. La plataforma y esquema de operación a utilizar dependerá de la caracterización de los usuarios de la entidad.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Caracterización de Usuarios de la Actividad Central la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Recursos Web http://www.w3.org/TR/mobile-bp/</p> <p>http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb</p> <p>http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es</p>

<p>Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (11%)</p>	<p>Integración de canales de comunicación (6%) El sistema centraliza todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan por los diversos medios o canales.</p> <p>Integración con organismos de control y superintendencias. (5%) El sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias se encuentra integrado con las plataformas unificadas de quejas y/o denuncias que hayan desarrollado los organismos de control y las superintendencias.</p>	<p>Normatividad /Política Constitución política, artículo 23. Ley 1437 de 2011. Ley vigente de protección de la información personal.</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea. Guía de uso del marco de interoperabilidad. Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información. Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>
---	---	--

4. Componente de TRANSACCIÓN EN LINEA

Actividad: Disponer trámites y servicios en línea
Porcentaje: 100%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Formularios para descarga (5%)</p>	<p>La entidad, en concordancia con el artículo 26 del Decreto Ley 019 de 2012, pone a disposición gratuita de los particulares, a través del Portal del Estado Colombiano – PEC (haciendo uso del SUIT), todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales.</p> <p>Los formularios se deben acompañar de un demo, guía o ayuda de diligenciamiento y debe contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p> <p>Para el diseño de formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información. Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio al cual pertenezcan.</p>	<p>Normatividad /Política Artículo 26 Decreto Ley 019 de 2012.</p> <p>Lineamientos nacionales NTC 5854</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información disponible en www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
<p>Certificaciones y constancias en línea (15%)</p>	<p>La entidad habilita mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - SUIT.</p> <p>Las certificaciones y constancias que puedan ser consultadas por terceros deberán garantizar la protección de la información y los datos personales de los usuarios.</p> <p>Las certificaciones y constancias a implementar pueden ir dirigidas a los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos de otras entidades o de la misma entidad.</p>	<p>Normatividad /Política Artículo 26 Decreto Ley 019 de 2012 Ley 1437 de 2011.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p>

	<p>Tenga en cuenta que de forma adicional, el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012 faculta a las entidades para enviar certificaciones de descuentos realizados en pagos a la dirección electrónica que haya registrado el beneficiario, al igual que invita a implementar en el sitio web, un mecanismo para que los beneficiarios puedan consultar y descargar los comprobantes de pago con el detalle de los descuentos y retenciones que le fueron practicados. Lo anterior debe verse de forma alineada con lo establecido por la Ley 1437 de 2011 frente a la necesidad de una aceptación por parte del ciudadano del envío al correo electrónico de notificaciones.</p>	
<p>Trámites y servicios en línea (65%)</p>	<p>La entidad automatiza y presta en línea todos sus trámites y servicios que cuenten con una relación costo/beneficio < 1 (lo cual implica que los beneficios son mayores a los costos). Cuando el impacto no pueda verse en una unidad monetaria, también podrá hacer uso de una relación costo/efectividad.</p> <p>Cuando la entidad decida no automatizar un trámite o servicio (al igual que alguna de sus etapas) deberá justificar la razón por la cual no lleva a cabo el desarrollo requerido.</p> <p>Para la automatización deberá realizar las siguientes actividades:</p> <p>Caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios de la entidad (7,5%)</p> <p>El objetivo de estas actividades es el de identificar y priorizar las acciones o proyectos a implementar para la optimización y automatización de trámites y servicios, la implementación de políticas y estándares de seguridad de la información y para planear la ruta crítica a seguir en la automatización.</p> <p>Para adelantar estas tareas la entidad deberá seguir los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites.</p> <p>Adicionalmente se debe tomar como referencia el Plan de Acción de racionalización de trámites enviado al DAFP y complementar la información con los servicios de la entidad.</p> <p>Se debe tener en cuenta que en los requisitos para el desarrollo de los trámites y servicios, la entidad deberá observar lo establecido en el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012 y contemplar su implementación en coordinación con el Programa Gobierno en línea.</p> <p>Adicionalmente, durante el análisis la entidad deberá establecer si las etapas resultantes del proceso de racionalización son automatizables y cuál es la mejor opción para hacerlo. Para esto podrá tener como referencia el documento de Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos desarrollados por el Programa Gobierno en línea así como otros documentos que publique el Programa y que permitan establecer la equivalencia funcional entre el proceso físico y el electrónico.</p>	<p>Lineamientos nacionales</p> <p>Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites disponible en www.dafp.gov.co sección de Publicaciones.</p> <p>NTC 5854 de Accesibilidad</p> <p>NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p>Lineamientos definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano disponible en www.servicioalciudadano.gov.co sección Herramientas.</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos.</p> <p>Guía de atención al ciudadano – cliente por múltiples canales.</p> <p>Guía de Diseño e Implementación de Servicios por Múltiples Canales</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</p>

Automatización (35%)

Dentro del proceso de automatización la entidad deberá contemplar, según sea requerido, la implementación de las siguientes herramientas que permiten el desarrollo en línea de trámites y servicios:

Formulario en línea

- Deben acompañarse 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 común de intercambio de información.
- La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.
- Deben tener en cuenta lo señalado para ellos en la norma NTC 5854 sobre accesibilidad y los lineamientos de usabilidad.

Adicionalmente éstos deberán tener un espacio para inscribir el correo electrónico del usuario y una opción para que éste indique si desea o no utilizar este canal para recibir comunicaciones y notificaciones frente al trámite o servicio solicitado. Lo anterior en concordancia con lo expuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio al cual pertenezcan.

Plazos de respuesta

Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, el usuario debe ser informado sobre 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.

En este caso se pueden usar varios mecanismos de respuesta:

- Mensaje al correo electrónico.
- Ventanas que se despliegan al momento de realizar la transacción.
- Mensaje al móvil o cualquier otro dispositivo una vez realizada la transacción.
- Información en la web previa a la ejecución del trámite.

Autenticación electrónica

Se deben disponer de mecanismos de autenticación electrónica de los usuarios con base en la caracterización de trámites y servicios realizada y los requerimientos normativos de cada caso. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el Estado para este efecto. Tenga en cuenta que debe incluir un campo de correo electrónico para que el usuario autorice las comunicaciones y notificaciones por esta vía, articulado con la Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones mencionada en el Componente de Interacción.

Avisos de confirmación

Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o envíos de información en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que den acuse de recibo.

Normatividad/Política

Decreto Ley 019 de 2012.
Ley 1437 de 2011.
Ley 872 de 2003. Artículo 4.
Ley 527 de 1999.

Enlace con otras Actividades y Componentes

Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.

Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Cadenas de trámites, de la Actividad Intercambiar información entre entidades del Componente de Transformación.

De igual forma la entidad debe diseñar un mensaje de error para cuando las aplicaciones por las cuales se prestan los trámites y servicios presenten fallos.

Consulta del estado

La entidad habilita un mecanismo para que el usuario pueda consultar y hacer seguimiento al estado de sus trámites y servicios, sin importar el canal mediante el cual se realizó el proceso. Significa que no sólo se trata de aquellos trámites electrónicos sino de todos los que se realizan ante la entidad. Lo anterior implica que el trámite o servicio debe contar con la opción de generar un número de radicación.

Pago electrónico

La entidad debe habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran. Dentro de tales mecanismos se pueden incluir el débito, crédito, tarjetas prepago y otros que se encuentran disponibles en el mercado, tomando en cuenta la normatividad vigente al respecto.

Estampado cronológico

En todas las transacciones que se realicen de manera electrónica, se debe garantizar el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo y la conservación de las transacciones electrónicas, definidas por la entidad o por el Archivo General de la Nación y la Ley 527 de 1999 y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

Firmado (digital o electrónico)

La entidad debe hacer uso de la firma digital o electrónica dentro de los servicios generados por la entidad en medios electrónicos, dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999, según lo requerido en cada caso, y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

Para garantizar las transacciones electrónicas, se debe tener en cuenta que no todas las transacciones deben tener firma digital, ya que el virtud de la Ley 527 de 1999, el uso de mensaje de datos sin firma tiene plena validez jurídica.

Se debe usar mecanismos de firma que utilicen medios electrónicos en la generación de documentos, cuando el documento requiera garantizar su autenticidad, integridad y no repudio.

Acto Administrativo electrónico

Cuando un trámite o un servicio produzca un acto administrativo, la entidad debe contemplar la posibilidad de emitirlo de forma electrónica. Para esto debe tener en cuenta lo establecido sobre el tema en la Ley 1437 de 2011 y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

Notificación electrónica

La entidad debe habilitar un mecanismo de notificación electrónica para los trámites y servicios implementados de manera electrónica, de acuerdo con la caracterización y teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en cuanto a notificación en sus diferentes modalidades y aplicaciones y la normatividad que al respecto emita el gobierno. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el Estado

para este efecto.

Punto unificado del ciudadano/empresa

La entidad debe contemplar que el resultado de la ejecución de trámites y servicios en línea deberá ser dispuesto, para consulta por parte del usuario, en el punto unificado de relación con el Estado una vez éste haya sido desarrollado y se encuentre en producción. Lo anterior se realizará con base en los lineamientos del Marco de interoperabilidad y los que se generen para el efecto.

Definir el esquema de atención por múltiples canales (4%)

La prestación de servicios, la ejecución de trámites, la realización de ejercicios de participación y la publicación de información y datos, requieren de un soporte institucional que garantice la integración de procesos para la atención al ciudadano. Por ello, la entidad debe definir un esquema de atención al ciudadano, por diferentes canales electrónicos, señalando como mínimo:

- Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales.
- Medios de atención: listado y descripción de los canales presenciales y electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características.
- Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales.
- Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones.

La entidad debe tener en cuenta que debe disponer de mecanismos para el acceso gratuito a medios electrónicos para la realización de procedimientos y trámites administrativos según lo establecido por el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011.

Para definir el esquema de atención por múltiples canales la entidad debe tener en cuenta la Caracterización de sus usuarios, pues cada nuevo canal definido debe partir de las necesidades identificadas. Adicionalmente puede usar como soporte la Guía de atención al ciudadano - cliente por múltiples canales desarrollada por Gobierno en línea.

Finalmente, la entidad debe contemplar la inclusión de medidas para atender a las personas en situación de discapacidad y las poblaciones vulnerables.

Implementación de canales alternativos para la prestación de trámites y servicios (13,5%)

Partiendo del esquema de atención por múltiples canales, la entidad implementa canales alternativos para la prestación de trámites y servicios.

Para este proceso la entidad puede utilizar la Guía de Diseño e Implementación de Servicios por Múltiples Canales desarrollada por Gobierno en línea.

Adicionalmente, según lo definido en el esquema de atención por múltiples canales y lo que establece el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011, para la atención por medios electrónicos la entidad deberá asegurar mecanismos

	<p>suficientes y adecuados de acceso gratuito.</p> <p>Mejoramiento (5%) Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de los niveles de satisfacción de los usuarios y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en prestación de trámites y servicios, buscando satisfacer permanentemente las necesidades de los usuarios.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los trámites y servicios prestados, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
<p>Ventanillas Únicas (15%)</p>	<p>La experiencia para el usuario al desarrollar trámites y servicios en línea puede verse optimizada gracias a la agrupación de los procedimientos según temáticas, intereses, o poblaciones afines en ventanillas únicas, logrando una reducción de requisitos y presentando una cara unificada del Estado.</p> <p>Por esta razón la entidad organiza la totalidad de sus trámites y servicios en línea en ventanillas únicas, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:</p> <p>Priorización y planeación (5%) La entidad realiza ejercicios de organización y agrupación de los trámites y servicios, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Focalización en un grupo de usuarios. • Concentración en temáticas comunes. • Momentos esenciales del ciudadano (MECs). <p>Con base en lo anterior y tomando en cuenta la caracterización y análisis de sus usuarios, la entidad define su estrategia y determina los trámites, servicios, cadenas de trámites a agrupar, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables.</p> <p>Dentro de dicha estrategia se incluye un esquema unificado de identificación, seguimiento, notificación, historial de interacción, entre otros.</p> <p>Implementación (10%) La entidad debe implementar las soluciones para ventanillas únicas priorizadas que van hacia el ciudadano, el empresario o el servidor público y que generan impacto en la competitividad del país o mejora de calidad de vida.</p> <p>De igual forma la entidad debe tener en cuenta el desarrollo que soporte la implementación de lo establecido por el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012, en coordinación con el Programa de Gobierno en línea.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Para el caso de las ventanillas únicas, en donde existe un</p>	<p>Lineamientos nacionales NTC 5854 de Accesibilidad</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Disponible en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad /Política Ley 1437 de 2011.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p>

único registro para acceder a varios trámites y/o servicios se debe ofrecer el espacio para registrar el correo electrónico, en el cual se debe disponer de la opción para que el usuario autorice las notificaciones o comunicaciones de la entidad a través de éste medio. Lo anterior en concordancia con lo expuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011

Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad
Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.

5. Componente de **TRANSFORMACIÓN**

Actividad: Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y estrategia de Cero Papel.
Porcentaje: 45%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
Buenas Prácticas (9%)	<p>“Si bien la estrategia de Cero Papel tiene un componente de gestión documental y tecnológico importante, se pueden alcanzar reducciones significativas con los recursos que actualmente disponen las entidades” (Buenas prácticas para reducir el consumo de papel).</p> <p>La entidad reduce el consumo de papel a través de la implementación de buenas prácticas. Para esto se debe tener como referencia el documento de Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel elaborado por el Programa Gobierno en línea y desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer un diagnóstico y establecer la línea base: ¿cuánto papel se consume? • Identificar oportunidades clave • Adoptar buenas prácticas y promover el cambio de cultura organizacional • Seguimiento y monitoreo 	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Buenas prácticas para reducir el consumo de papel.</p> <p>Cómo comenzar una estrategia de Cero Papel en su entidad.</p> <p>Cuestionarios Uso de papel en la entidad y Reducción del consumo de papel en oficinas.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política Directiva presidencia 04 de 2012.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p>
Documentos electrónicos (13%)	<p>La entidad incorpora esquemas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos y negocios de la entidad. Para esto se deben desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar requisitos y necesidades. • Evaluar sistemas existentes. • Definir estrategias y diseñar el sistema. • Implementar el esquema de gestión de documentos. • Implementar seguimiento y mejoramiento. 	<p>Lineamientos nacionales NTC/ISO 15489-1</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea.</p>

	<p>Se deben tener en cuenta los elementos definidos en la ley 1437 de 2011, especialmente en lo referente al expediente electrónico.</p>	<p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política Ley 1437 de 2011. Circular Externa 02 de 2012 Archivo General de la Nación. Circular Coinfo 04 de 2010.</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Trámites y servicios en línea, Actividad de Disponer trámites y servicios en línea del Componente de Transacción (en especial el resultado de la caracterización de procesos).</p>
<p>Procesos y procedimientos internos electrónicos (23%)</p>	<p>La entidad automatiza todos los procesos y procedimientos críticos en la entidad, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:</p> <p>Caracterización de procesos y procedimientos (4%) El objetivo de esta actividad es el de servir de base para identificar y priorizar las acciones o proyectos a implementar para la incorporación de la política de cero papel y la automatización de procesos.</p> <p>Con base en el MECI y el Sistema de Calidad que haya implementado, la entidad identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos Misionales • Procesos Estratégicos • Procesos de Apoyo • Procesos de Evaluación <p>Adicionalmente, en cada uno de dichos procesos identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entradas • Procedimientos • Salidas • Registros, formatos y demás documentos asociados • Roles y responsables de la información • Estado de automatización • Trámites y servicios asociados a dichos procesos • Grado en que se han reemplazado los documentos en papel por electrónicos • Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso 	<p>Lineamientos nacionales NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública) MECI</p> <p>Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites disponible en www.dafp.gov.co sección de Publicaciones.</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos.</p> <p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p>

- (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc.) y grado de implantación
- Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información

Esta información debe consignarla en los formatos de que disponen las entidades, de acuerdo con su sistema de calidad.

Análisis, priorización y racionalización de procesos (4%)

El insumo para esta actividad es la caracterización de procesos y lo que se busca con este análisis es tener los insumos necesarios para realizar una priorización de procesos internos que se optimizarán y automatizarán. Por ello, en éste análisis debe llevar a la identificación de lo siguiente:

- Procesos que impactan la eficiencia en la organización.
- Procesos dentro de los cuales se produce intercambio de información con otras entidades o entre dependencias de la misma entidad, bien sea como un requisito (entrada) o como un producto (salida).
- Procesos con los cuales se iniciará la implementación de Cero Papel y los actos administrativos que podrán manejarse de manera electrónica.

Se debe tener en cuenta el plan de acción construido frente a la directiva 04 de 2012 de Eficiencia Administrativa.

Para lo anterior es necesario tener en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en cuanto a los documentos electrónicos, el expediente electrónico y las notificaciones.

Automatización (12%)

La entidad automatiza los procesos y procedimientos críticos haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con las definiciones establecidas por la normatividad vigente e implementando los Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos del Programa Gobierno en línea.

Para el caso de los procesos relacionados con la contratación la entidad debe vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente en cuanto al uso del mismo de forma transaccional.

Mejoramiento (3%)

Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en la automatización de sus procesos y procedimientos internos.

Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.

Normatividad /Política

Directiva Presidencia 04 de 2012.
Ley 1437 de 2011.
Ley 527 de 1999.

Enlace con otras Actividades y Componentes

Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

Actividad: Intercambiar información entre entidades.
Porcentaje: 55%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Cadenas de trámites (27,5%)</p>	<p>Para que la experiencia de los usuarios sea completamente en línea, es necesario que cuando un trámite automatizado requiere del producto de otra entidad, este último se pueda gestionar en línea también de forma sincronizada. Par lograr lo anterior la entidad debe desarrollar las siguientes actividades:</p> <p>Lenguaje común de intercambio (5%) La entidad debe implementar el lenguaje común de intercambio en todos los trámites y servicios en los que se efectúe intercambio de información.</p> <p>En caso de no encontrarse definido el elemento de dato requerido, debe incluir la actividad de conceptualización dentro de sus planes de implementación.</p> <p>Identificación, análisis, priorización y optimización de cadenas de trámites (5%) La entidad identifica, analiza, prioriza y optimiza las cadenas de trámites que lidera.</p> <p>Las entidades que participan de una cadena pero no la lideran deben aportar al proceso de optimización.</p> <p>Automatización (12,5%) La entidad debe implementar las soluciones para las cadenas de trámites que lidera o en las que participa luego de un proceso de identificación y priorización.</p> <p>Para hacer optimización y automatización de las cadenas de trámites se puede usar la Guía de optimización de cadenas de trámites que desarrolló el Programa de Gobierno en línea.</p> <p>Igualmente, puede apoyarse en el documento denominado Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea.</p> <p>De igual forma la entidad debe tener en cuenta el desarrollo que soporte la implementación de lo establecido por el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012, en coordinación con el Programa de Gobierno en línea.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Publicación de los servicios en el catálogo (5%) Los servicios de intercambio de información que sean de interés para más de una entidad deben publicarse en el catálogo de servicios de intercambio. Para esto debe seguir el procedimiento establecido por el Programa Gobierno en línea.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites.</p> <p>Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea y su Guía de uso.</p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política Decreto 019 de 2012. Ley vigente de protección de información personal. Ley 962 de 2005.</p> <p>Gobierno como Plataforma Plataforma de interoperabilidad de Gobierno en línea. Red de alta velocidad del Estado Colombiano - RAVEC.</p>

Servicios de intercambio de información (27,5%)

El intercambio de información entre entidades es vital para el cumplimiento de la misión de la administración pública. No obstante los sistemas de información no hablan siempre el mismo lenguaje, existe información sometida a reserva y en algunas ocasiones se concibe que la información es un activo institucional que se debe preservar bajo el control de quien lo ostenta.

Para lograr los niveles de colaboración que requiere el Estado para actuar como uno solo, la entidad debe desarrollar las siguientes actividades orientadas hacia la prestación de servicios de intercambio de información:

Identificación (3%)

La entidad identifica los diferentes escenarios de interoperabilidad según el tipo de intercambio de información a realizar. Para identificar el escenario la entidad debe hacer uso de la Guía para el uso del Marco de Interoperabilidad.

Conceptualizar los elementos de dato (4%)

Una vez identificados los intercambios de información a realizar, la entidad conceptualiza los elementos de dato que no hagan parte aún del Lenguaje común de intercambio.

Para realizar esta tarea la entidad puede apoyarse en la Guía de uso del Lenguaje común de intercambio de información.

Automatizar los servicios (12%)

La entidad desarrolla los servicios de intercambio prioritarios siguiendo lo establecido en el Marco de Interoperabilidad en los diferentes dominios y niveles.

Publicar los servicios en el catálogo (4%)

La entidad publica los servicios automatizados en el Catálogo de servicios provisto por el Programa Gobierno en línea.

La entidad debe contemplar lo establecido en el artículo 227 de la Ley 1450 de 2011 y el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011 sobre el intercambio de información.

RAVEC (2%)

Para el intercambio de información, la entidad debe hacer uso de la RAVEC y contar con un esquema de provisión de infraestructura adecuado. De no disponer del servicio de la RAVEC, deberá hacer uso de un canal equivalente.

Mejoramiento (2,5%)

Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el intercambio de información con otras entidades.

Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.

Lineamientos en la Arquitectura de GEL

Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea y su Guía de uso.

Guía para el uso del Marco de Interoperabilidad.

Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.

Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.

Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co

Normatividad/Política

Decreto 235 de 2010.
Artículo 227 de la Ley 1450 de 2011.
Ley 1437 de 2011.
Ley vigente de protección de información personal.

Gobierno como plataforma

Plataforma de interoperabilidad de Gobierno en línea.
Catálogo de servicios (<http://tramitador.gov.co>)
RAVEC.

Enlace con otras Actividades y Componentes

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

Lineamientos nacionales

NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)

6. Componente de DEMOCRACIA EN LINEA

Actividad: Definir la estrategia de participación
Porcentaje: 15%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Estrategia de participación por medios electrónicos (15%)</p>	<p>Planeación (2%) Para impulsar la participación ciudadana, es conveniente que cada entidad realice un ejercicio previo que permita planear las iniciativas que apoyarán este componente.</p> <p>Para ello, la entidad debe identificar las iniciativas o temáticas que va a implementar con el apoyo de medios electrónicos, definiendo cómo realizará la implementación (Cronograma, responsables, recursos, actividades, canales electrónicos a utilizar). Esta planeación puede hacerse de manera anual o con un horizonte mayor y deberá hacer parte de la estrategia de participación con la que cuente la entidad.</p> <p>La estrategia de participación por medios electrónicos debe incluir temas de rendición de cuentas, consulta de normatividad, consulta sobre la planeación, apertura de datos y los espacios para poner a consideración otras situaciones que se puedan abordar desde el enfoque de innovación abierta.</p> <p>Para realizar este ejercicio debe basarse en la caracterización de sus usuarios.</p> <p>Adicionalmente la entidad identifica las normas que regulan la participación ciudadana en materia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control y rendición de cuentas • Formulación de políticas, planes, programas y proyectos <p>Igualmente, la entidad identifica otros espacios de participación ciudadana relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Solución de problemas que afecten a sus grupos de interés. <p>Datos para establecer contacto para la participación (1%) La entidad cuenta con bases de datos que contienen información discriminada de las organizaciones sociales y grupos de interés relacionados con su misión, así como de cada uno de sus usuarios/clientes para convocarlos para la participación.</p> <p>Esta información es importante pues los ejercicios de participación requieren realizar convocatorias masivas o específicas y para esta tarea es conveniente identificar el público objetivo.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Lineamientos nacionales NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Caracterización de Usuarios, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>

	<p>Convocatoria (2%) Con el fin de que los ciudadanos conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana, la entidad publica en su sitio web la estrategia para la implementación de los espacios de participación y convoca (por medios electrónicos) a los interesados a participar en el proceso de consulta.</p> <p>Discusión (3%) Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de la realimentación de los usuarios dentro de los procesos de participación y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.</p> <p>Realimentación y resultados (2%) La entidad publica el documento definitivo de la estrategia de participación en la sección denominada "Participación ciudadana" así como las respuestas y resultados de la discusión de la estrategia. Estos documento debe ser estructurados haciendo uso de un lenguaje claro para el ciudadano.</p> <p>Mejoramiento (5%) Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de la realimentación de los usuarios dentro de los procesos de participación y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.</p> <p>Las acciones de mejoramiento identificadas derivan en ajustes y actualizaciones de la estrategia para la participación.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
--	---	--

Actividad: Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica.
Porcentaje: 40%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Uso de medios electrónicos en el proceso de construcción de normatividad (20%)</p>	<p>Convocatoria (5%) La entidad debe publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando. Esto aplica para aquellas normas que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad (se exceptúa de convocatoria la normatividad de emergencia).</p> <p>La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta, según la caracterización de sus usuarios.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p>

	<p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p> <p>Consulta (5%) La entidad habilita mecanismos electrónicos para consultar a sus usuarios sobre la normatividad publicada para consulta. Dichos mecanismos pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro. La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Realimentación (5%) La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos. Con base en ello, determina los ajustes en los documentos puestos a consulta.</p> <p>Resultados (5%) La entidad publica el documento de normatividad definitivo que incorpora observaciones y recomendaciones recibidas. La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes en el proceso de participación el documento de normatividad definitivo. La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Normatividad/Política Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.</p>
<p>Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad. (20%)</p>	<p>Convocatoria (5%) La entidad debe publicar temas de planeación que abre para consulta, según lo establecido en su estrategia de participación. Esto aplica para aquellos planes, programas o proyectos que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad.</p> <p>La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de</p>

	<p>Consulta (5%) La entidad habilita herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre la planeación. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Realimentación (5%) La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.</p> <p>Con base en ello, determina los ajustes en los documentos y/o decisiones puestos a consulta.</p> <p>Resultados (5%) La entidad pública el documento de planeación definitivo que incorpora observaciones y recomendaciones recibidas.</p> <p>La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes en el proceso de participación el documento de planeación definitivo.</p> <p>La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p>Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
--	--	--

Actividad: Abrir espacios para el control social.
Porcentaje: 20%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Uso de medios electrónicos en los espacios y procesos de rendición de cuentas (20%)</p>	<p>Convocatoria (4%) La entidad convoca a los interesados a participar en los espacios y procesos de rendición de cuentas, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p> <p>Para esto debe tener en cuenta lo establecido por el CONPES 3654 de 2010 y los documentos técnicos que se deriven de éste.</p> <p>Consulta (4%) La entidad habilita herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en los espacios y procesos de rendición de cuentas. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de</p>	<p>Lineamientos Nacionales Manual único de Rendición de Cuentas del DAFP y DNP.</p> <p>Lineamientos en la Arquitectura de GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Normatividad/Política CONPES 3654 de 2010</p>

	<p>texto, redes sociales o cualquier otro.</p> <p>El objetivo de esta actividad es el de conocer los temas sobre los cuales quieren recibir respuesta los ciudadanos y de esta manera incluirlos en la audiencia de rendición de cuentas.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Realimentación (4%) La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.</p> <p>Con base en ello, incluye dentro de los espacios y procesos de rendición de cuentas, los temas propuestos y priorizados por la ciudadanía en la consulta.</p> <p>Discusión (4%) La entidad realiza jornadas de rendición de cuentas. Durante dicha jornadas la entidad habilita cualquiera de los siguientes canales: chat, línea telefónica, mensajes de texto, redes sociales, foro o blog.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Resultados (4%) La entidad pública los resultados de las jornadas de rendición de cuentas, incluyendo la participación por diversos medios realizada durante el ejercicio, así como el informe respectivo. La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes de los procesos de rendición de cuentas los resultados de dichas jornadas.</p> <p>La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p>Enlace con otras Actividades y Componentes Criterio de Estrategia de Apropriación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
--	---	--

Actividad. Abrir espacios de innovación abierta.

Puntaje: 25%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p>Promoción del uso de datos abiertos (8%)</p>	<p>Los conjuntos de datos que publica la entidad cobran valor en la medida en que sean utilizados por terceros. Para promocionar que dichos conjuntos sean utilizados la entidad habilita espacios tanto físicos como electrónicos para presentar los datos que posee e invitar a los posibles interesados a que hagan uso de éstos. Dichos mecanismos pueden ser ferias y eventos de desarrolladores, así como foros virtuales, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p>

		<p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Normatividad/Política Artículo 230 de la Ley 1450 de 2011</p> <p>Gobierno como Plataforma Centro de innovación de Gobierno en línea.</p>
<p>Consulta para la solución de problemas (17%)</p>	<p>Convocatoria (5%) Con base en la estrategia de participación, la entidad debe publicar los temas a los cuales quiere buscar solución a través de espacios de innovación abierta.</p> <p>La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta para la solución de problemas, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha consulta (recursos involucrados, estímulos, derechos de autor, tipo de vinculación, entre otras) y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p> <p>Espacios para la propuesta de soluciones (6%) La entidad habilita espacios tanto presenciales como electrónicos para adelantar los procesos de solución de problemas. Dichos mecanismos pueden ser centrales de desarrollo, eventos de creativos y desarrolladores, foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales, plataformas especializadas o cualquier otro.</p>	<p>Lineamientos en la Arquitectura GEL Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Gobierno como Plataforma Centro de innovación de Gobierno en línea.</p>

Resultados (6%)

La entidad publica los resultados obtenidos del proceso.

La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes los resultados de los procesos de innovación abierta adelantados.

La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.

ANEXO 2

INFORMACIÓN MÍNIMA A PUBLICAR

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Información General de la Entidad: La siguiente información debe estar publicada y agrupada en una sola sección:	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	<p>La entidad publica su información general y los canales de atención al ciudadano en www.gobiernoonline.gov.co. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad es válido y la información básica de la entidad disponible coincide con la información publicada en el sitio Web de la entidad.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales: 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.</p>
Misión y visión	<p>La entidad publica su misión y visión, de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.</p>
Objetivos y funciones	<p>La entidad publica sus funciones, de acuerdo con la norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales: Se deben publicar los objetivos y funciones en el contexto del propósito del sitio web.</p>
Organigrama	<p>La entidad publica, de una manera gráfica y legible, la estructura organizacional de la entidad.</p>
Directorio de entidades	<p>La entidad publica el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.</p>
Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	<p>La entidad publica 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. Así mismo publica los datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales.</p>
Datos de Contacto: La entidad debe publicar en el pie de página los siguientes datos para establecer contacto. Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web.	
Teléfonos y líneas gratuitas y fax	<p>Teléfonos, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).</p>
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.	<p>Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.</p> <p>La entidad debe establecer los responsables de manejar este correo electrónico.</p>
Correo electrónico para notificaciones judiciales	<p>Dirección de correo electrónico para notificaciones judiciales (ley 1437 de 2011 y Directiva presidencial 05 de 2012).</p> <p>Este correo debe estar de igual forma disponible en el Portal del Estado Colombiano, en el campo correspondiente de los datos de contacto de la entidad.</p> <p>El correo para notificaciones judiciales debe estar configurado de forma tal</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	<p>que envíe acuse de recibo al remitente de forma automática.</p> <p>La entidad debe establecer los responsables de manejar este correo electrónico.</p>
Horarios y días de atención al público.	Horarios y días de atención al público.
Localización física	Localización física, incluyendo ciudad y departamento.
Sucursales o regionales	Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales que tenga la entidad.
Datos de contacto con funcionarios	Enlace a la información a los datos de contacto de la planta de personal. la entidad.
Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales	La entidad debe tener un enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información y protección de datos personales. la entidad.
Servicios de Información. Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web.	
Preguntas y respuestas frecuentes	La entidad ofrece 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 el componente de Interacción.
Glosario	La entidad ofrece 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 Atención al Ciudadano, de acuerdo con los criterios definidos para el componente de Interacción.
Noticias	La entidad habilitar, una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.
Información para niños	La entidad diseña y publica información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva. En este último caso, deben seguirse los lineamientos establecidos en la norma NTC 5854 sobre elementos no textuales. Adicionalmente, la entidad debe disponer en un lugar visible de la sección un enlace al buzón de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
Calendario de actividades	La entidad habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.
Normatividad, políticas y lineamientos: Se deben 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. De igual forma se deben publicar las políticas, manuales o lineamientos que produzca la entidad. Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la relación de la norma con la temática desarrollada por el sitio web adicional).	
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	<p>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.</p> <p>De igual forma el listado de normatividad disponible deberá contar con la identificación de la norma y la descripción corta de la misma.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	<p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición de acuerdo con los principios de oportunidad y publicidad.</p> <p>En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, las entidades deberán hacer uso de dicho sistema.</p>
Decretos	<p>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.</p> <p>De igual forma el listado de normatividad disponible deberá contar con la identificación de la norma y la descripción corta de la misma.</p> <p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición.</p> <p>En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, las entidades deberán hacer uso de dicho sistema.</p>
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	<p>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.</p> <p>De igual forma el listado de normatividad disponible deberá contar con la identificación de la norma y la descripción corta de la misma.</p> <p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición.</p> <p>En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, las entidades deberán hacer uso de dicho sistema.</p>
Políticas/ lineamientos/ manuales	<p>Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de documento 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.</p> <p>El listado deberá contener una breve descripción de los documentos.</p>
<p>Información Financiera y Contable. Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</p>	
Presupuesto aprobado en ejercicio	<p>La entidad debe publicar el presupuesto en ejercicio detallado, que es el aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos.</p> <p>Se debe publicar igualmente, la ejecución, mínimo cada 3 meses.</p>
Información histórica de presupuestos	<p>La entidad debe publicar la información detallada del presupuesto de ingresos y gastos, aprobado y ejecutado, de dos (2) años anteriores al año en ejercicio, con corte a diciembre del periodo respectivo.</p>
Estados financieros	<p>La entidad debe publicar los estados financieros de las dos últimas vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Planeación, Gestión y Control.	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente.
Plan de acción	<p>La entidad debe publicar el plan de acción en el cual se especifiquen los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Se debe publicar su avance, mínimo cada 3 meses.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</p>
Programas y proyectos en ejecución	<p>La entidad debe publicar, como mínimo, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, según lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Se debe publicar el avance en su ejecución, mínimo cada 3 meses.</p>
Entes de control que vigilan a la entidad	La entidad 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	<p>La entidad publica, como mínimo, los siguientes informes del periodo en vigencia y del inmediatamente anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo, según aplique. Se debe publicar dentro del mismo mes de enviado. * Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría Nacional, de acuerdo con la periodicidad definida. Se debe publicar dentro del mismo mes de enviado. * Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición. Se debe publicar dentro del mismo mes de realizado el evento. <p><i>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</i></p>
Metas e indicadores de gestión	<p>La entidad publica la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.</p> <p>Se debe publicar su estado, mínimo cada 3 meses.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	<p><i>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</i></p>
<p>Planes de Mejoramiento</p>	<p>La entidad publica los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por los entes de control internos o externos)</p> <p>Los planes de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos de la Contraloría, se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por la ésta, dentro del mismo mes de su envío.</p> <p>Se cuenta con un enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.</p>
<p>Otros Planes</p>	<p>La entidad publica otros planes relacionados con temas anticorrupción, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, antitrámites y los demás que solicite la normatividad vigente.</p> <p>Si la entidad realiza un plan de acción unificado es válido la publicación de éste.</p>
<p>Reportes de control interno</p>	<p>La entidad publica el informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Dicho informe se debe publicar cada cuatro meses según lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p>
<p>Informes de empalme</p>	<p>La entidad publica el informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.</p> <p>Se debe publicar cuando haya un cambio del representante legal y antes de desvincularse de la entidad.</p>
<p>Información para población vulnerable</p>	<p>La entidad publica las normas, la política, los programas y los proyectos dirigidos a población vulnerable (madre cabeza de familia, desplazado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados), de acuerdo con su misión.</p> <p>Cuando se trate de programas o proyectos, debe publicar el avance de los mismos, cada 3 meses.</p>
<p>Programas sociales</p>	<p>La entidad publica el listado de beneficiarios de los programas sociales, incluyendo, como mínimo: madre cabeza de familia, desplazado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados, de acuerdo con su misión.</p>
<p>Defensa judicial</p>	<p>Las entidades deben publicar, trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de demandas. • Estado en que se encuentra. • Pretensión o cuantía de la demanda. • Riesgo de pérdida <p>La entidad podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Informe de archivo	La entidad publica la Tabla de Retención Documental y el Programa de Gestión Documental.
Contratación	
Plan de compras	<p>La entidad publica el Plan de compras de la vigencia respectiva.</p> <p>Se debe publicar su ejecución, de acuerdo con la periodicidad de los reportes que establezca Colombia Compra Eficiente.</p>
Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública	<p>La entidad debe publicar en el SECOP todos sus procesos de contratación según lo establecido en el artículo 2.2.5 del Decreto 734 de 2012.</p> <p>Para facilitar el acceso a esta información la entidad debe contar con una sección de contratación que permita al usuario identificar la información publicada en el SECOP.</p> <p>Se podrá presentar un listado de procesos de contratación (con la identificación y objeto del proceso) en el que cada proceso se enlace con la información respectiva publicada en el SECOP. Es válido de igual forma generar un enlace que dirija a la información publicada por la entidad en el SECOP.</p> <p>El ingreso a esta sección debe estar ubicado en la página de inicio.</p> <p>De igual forma, las entidades deberán contar con un espacio ubicado en la misma sección donde se deberán publicar los avisos de apertura de licitación siguiendo lo establecido en el numeral 3 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 224 del Decreto 019 de 2012. Lo anterior sin perjuicio de poder hacer una mayor publicidad en otras secciones del sitio web.</p> <p>Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, incluyendo los documentos soportes respectivos, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p>
Trámites y Servicios	
Listado de trámites y servicios	<p>La entidad publica, en un lugar plenamente visible de la página inicial, un enlace a la sección de trámites y servicios, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC), en el cual cada entidad debe subir, a través del SUIT, los formatos que exige para cada trámite o servicio. 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. Este enlace debe estar disponible de igual forma en el PEC.</p> <p>La información de los trámites y servicios que se publica en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, debe estar actualizada, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</p>
Informe de peticiones, quejas y reclamos	La entidad publica semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Recurso Humano.	
Manual de funciones	La entidad publica en su sitio web el manual de funciones y competencias. La entidad publica estos documentos cada vez que se cambian o ajustan.
Perfiles de los servidores públicos principales	La entidad publica en su sitio web el perfil y hoja de vida de sus servidores públicos principales, según su organigrama. La entidad debe actualizar esta información cada vez que hay ingresa un funcionario o cada vez que se desvincula. Es válido hacer el enlace con la información que dispone el DAFP a través del sistema SIGEP a este respecto, siempre y cuando el enlace lleve directamente a la información del servidor.
Asignaciones salariales	La entidad publica en su sitio web la escala salarial correspondiente a las categorías de todos los servidores que trabajan en la entidad, independientemente de su calidad de empleados, asesores, consultores o cualquier otra modalidad de contrato. Igualmente, se debe publicar la escala de viáticos. Se actualiza cada vez que hay cambios en la escala salarial. Es válido hacer el enlace con la información que publique el DAFP a este respecto en sus portales o sistemas de información, siempre y cuando el enlace lleve directamente a la información de la entidad.
Datos de contacto	La entidad publica los datos de contacto de toda la planta de personal, incluyendo contratistas. Los datos a publicar son: Nombre completo, profesión, cargo, correo electrónico, número de teléfono. Se actualiza cada vez que hay cambio de servidores públicos.
Evaluación del desempeño / Acuerdos de Gestión	La entidad publica los resultados de la evaluación a funcionarios, así como el seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios principales. La publicación se hará de acuerdo con la periodicidad definida para este tipo de procesos al interior de la entidad. Es válido hacer el enlace con la información que publique el DAFP a este respecto en sus portales o sistemas de información, siempre y cuando el enlace lleve directamente a la información de la entidad.
Ofertas de empleo	La entidad publica la oferta de empleos, e incluye en esta sección la convocatoria para los de prestación de servicios. Igualmente, debe publicar los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios. Se actualiza cada vez que se terminan los procesos de selección, dentro de la semana respectiva. Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil para obtener mayor información.

ANEXO 3

ACCESIBILIDAD NIVEL DE
CUMPLIMIENTO AAA (TRIPLE A)

A continuación se presentan los criterios de la NTC 5854 para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), detallando cuáles son de obligatorio cumplimiento y cuáles opcionales.

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	ENTIDADES
3.1.2.7. Auto descripción ampliada (grabada)	Opcional.	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población con discapacidad visual o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con discapacidad visual.
3.1.2.8. Medio alternativo (grabado).	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población con discapacidad visual o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con discapacidad visual.
3.1.2.9. Sólo audio (en directo)	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población sorda usuaria de castellano escrito o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población sorda.
3.1.4.6. Contraste (mejorado)	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población con discapacidad visual o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con baja visión.
3.1.4.7. Sonido de fondo bajo o ausente	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población con hipoacusia o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con hipoacusia
3.1.4.8. Presentación visual	Obligatorio	Todas las entidades.
3.1.4.9. Imágenes de texto (sin excepciones)	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.1.3. Teclado (sin excepciones)	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.2.3. Sin tiempo	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.2.4. Interrupciones	Obligatorio	Todas las entidades.

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	ENTIDADES
3.2.2.5. Re-autenticación	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.3.2. Tres destellos	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.4.8. Ubicación	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.4.9. Propósito de los enlaces (sólo enlaces)	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.4.10. Encabezados de sección	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.1.3. Palabras inusuales	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.1.4. Abreviaturas	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.1.5. Nivel de lectura	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de su población con población con niveles educativos de Básica, con problemas para la lectura, con deficiencia cognitiva o para las cuales el castellano sea su segunda lengua, o para las entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con estas características.
3.3.1.4. Pronunciación	NA	NA
3.3.2.5. Cambios a petición	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.3.5. Ayuda	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.3.6. Prevención de errores	Obligatorio	Todas las entidades.

ANEXO 4

ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS DEL
SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y DENUNCIAS

NOTA: tenga en cuenta lo que establece la Ley 1437 de 2011 sobre las peticiones y el uso de medios electrónicos.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Responsable del sistema	El sistema debe tener un responsable de su administración, el cual debe estar claramente identificado en el documento de Política Editorial y de Actualización.
Asignación de turnos	El sistema debe manejar una asignación de turnos según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 sin perjuicio de lo establecido en el numeral 6 del artículo 5 y el artículo 20 de la misma Ley y el artículo 13 del Decreto 0019 de 2012.
Archivos de soporte	Se debe habilitar un espacio para que los usuarios del sistema envíen documentos o archivos (texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros) de soporte de sus actuaciones ante la entidad. Para esto la entidad debe establecer un sistema de seguridad en la recepción de dichos documentos.
Seguimiento en línea	<p>Con el objeto de que el ciudadano que interpuso una solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia, pueda realizar seguimiento a su estado y a la respuesta, la entidad debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en.</p> <p>Para esto la entidad debe contemplar que las peticiones pueden llegar por diversos canales y el usuario debe poder hacer seguimiento independiente del medio que utilizó.</p> <p>Igualmente, al interior de la entidad se debe contar con mecanismos de monitoreo para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</p>
Uso de formularios estandarizados	<p>El registro de la solicitud debe hacerse a través de formularios electrónicos que permitan identificar y seleccionar el tipo de solicitud. Dichos formularios deben habilitar su uso por parte de niños y adolescentes.</p> <p>Los formularios de peticiones, quejas y reclamos deben hacer uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Debe permitir al ciudadano elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.</p> <p>Los formularios no deberán establecer requisitos adicionales a lo estipulado en la ley. En cuanto a las peticiones se deberá observar lo establecido en la Ley 1437 de 2011 o en la Ley estatutaria que para el efecto expida el Congreso de la República.</p> <p>Los formularios deberán contar con una validación de campos que permitan indicar al ciudadano si le hace falta incluir alguna información. Si el ciudadano insiste en la radicación con elementos faltantes, el formulario debe permitir la radicación y dejar constancia, en el acuse de recibo, de los requisitos o documentos faltantes en los términos del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.</p>
Ayudas	<p>Para el uso adecuado de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, debe existir un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. Estas ayudas deben dar cuenta del uso que pueden dar niños y adolescentes del sistema</p> <p>Los formularios deben estar acompañados 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.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	<p>Se deben indicar otros medios a través de los cuales se pueden hacer solicitudes, los requisitos y condiciones para ello y el funcionario responsable ante el cual se puede hacer la solicitud, de acuerdo con la ley.</p> <p>De igual forma la entidad debe publicar la dirección y los datos de contacto y el horario de atención de las oficinas o dependencias en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario, de acuerdo con lo establecido en Decreto 1122 de 1999.</p>
Acuse de recibido	<p>Al momento de realizar una solicitud se debe generar un mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad, indicando la fecha y hora de la recepción así como el número de registro de la petición y la copia de la petición realizada con el detalle de los archivos de soporte enviados.</p> <p>En dado caso de presentarse una falla en el sistema, éste deberá arrojar un mensaje propio del aplicativo que indique el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario. La entidad debe tener en cuenta que este acuse de recibo debe incluir la constancia de falta de documentos en los casos estipulados en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.</p>
Seguridad de la información y los datos personales	Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.

ANEXO 5

GUÍAS Y ESTÁNDARES PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA EN COLOMBIA

Hacen referencia a una serie de orientaciones que se requieren para dinamizar el proceso de evolución de las entidades en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea. Dichos habilitantes son de tipo político, normativo, de monitoreo y evaluación y su gestión está a cargo del Programa Gobierno en línea. La construcción de los mismos será un proceso gradual es decir, que se irán construyendo según se requieran.

Transversales

- El Programa Gobierno en línea debe publicar la metodología para la realización de diagnósticos que permitan determinar la línea de base de las entidades a las cuales va dirigido este Manual en cuanto al cumplimiento del mismo.
- El Programa Gobierno en línea debe publicar la metodología para la realización de la planeación para dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en línea.
- El Programa Gobierno en línea diseña un esquema de acompañamiento y capacitación, de acuerdo con las necesidades de las entidades, los ciudadanos y las empresas y los pone en ejecución.
- El Programa Gobierno en línea diseña o ajusta el sistema de monitoreo y evaluación para determinar el avance, uso, calidad e impacto del Gobierno en línea en Colombia y lo pone en marcha.
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los lineamientos de accesibilidad a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas.
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los lineamientos de usabilidad a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas.
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los lineamientos de seguridad de la información a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas.

Información

- El Programa Gobierno en línea define el esquema para la implementación de Datos Abiertos.

Interacción

- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para medios sociales.

Transformación

- El Programa Gobierno en línea define un esquema de notificación electrónica.
- El Programa Gobierno en línea define un esquema de implementación de la autenticación electrónica.
- El Programa Gobierno en línea define un esquema para la implementación de la política de Cero Papel.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para documentos y procedimientos electrónicos.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para digitalización certificada.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para el intercambio de comunicaciones oficiales.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para aplicaciones de gestión de documentos electrónicos de archivo.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para la prestación de servicios por múltiples canales.
- El Programa Gobierno en línea define los lineamientos para el Estado Colombiano en cuanto a: Plataformas comunes, estándares de TI, Seguridad, Arquitectura.
- El Programa Gobierno en línea define los lineamientos para la interoperabilidad.

ANEXO 6

GLOSARIO

- **Accesibilidad:** Acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios (W3C World Wide Web Consortium). En el contexto colombiano, ha venido asumiéndose como las condiciones que se incorporan en sitios y herramientas web que favorecen el que usuarios en condiciones de deficiencia tecnológica, física o sensorial o en condiciones particulares de entornos difíciles o no apropiados, puedan hacer uso de estos recursos de la Web.
- **Activo:** Cualquier cosa que tiene valor para la organización NTC-ISO /IEC 27001
- **Análisis de Riesgo:** Uso sistemático de la información para identificar las fuentes y estimar el riesgo NTC-ISO /IEC 27001
- **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
- **Archivamiento Web:** Proceso de recolección de fracciones o partes de la World Wide Web y la garantía de que la colección se conserva en un archivo o sistema de información para futuros investigadores, historiadores y público en general.
- **Automatizar:** Hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas a un proceso o sistema.
- **Back Office:** En términos empresariales, hace referencia a la parte donde tienen lugar las tareas destinadas a la gestión de la propia empresa y con las cuales el cliente no tiene un contacto directo. En el ámbito tecnológico, se refiere a los sistemas automáticos que respaldan las acciones que acompañan a una transacción.
- **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.
- **Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los archivos de gestión y archivos administrativos y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.
- **Chief Technology Officer – CTO:** Dentro de una organización, es el encargado de realizar procesos de transformación de procesos y recursos en tecnología con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la misma. Usualmente combina un fuerte conocimiento técnico y científico con habilidades gerenciales e involucra la realización de actividades de investigación y desarrollo tecnológico y la formulación de estrategias de largo plazo.
- **Confidencialidad:** Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas
- **Conjunto de datos:** Es un conjunto de variables y datos asociados
- **Control ciudadano:** El Control Ciudadano es una modalidad de participación ciudadana en los asuntos públicos con contenidos de vigilancia, crítica, seguimiento, evaluación, deliberación y sanción social, condicionada a la autonomía e independencia de los actores sociales y a los poderes sociales que disponga para producir consecuencias ⁶.
- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios (sin procesar) que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Las principales características de los datos abiertos son:

- **Completos:** Los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además, deben estar electrónicamente almacenados.
- **Primarios:** Significa que debe haber una disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas.
- **Oportunos:** Ello para preservar su valor.
- **Accesibles:** La disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.
- **Procesables:** Deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
- **Acceso indiscriminado:** Implica su disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
- **No-propietarios:** Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
- **Libres de licencias:** No deben estar sujetos a copyright, patentes, o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos.

⁶Tomado de la Corporación Transparencia por Colombia. www.transparenciacolombia.org.co

- **Disponibilidad:** Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.
- **Documento de Archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.
- **Documento electrónico:** Documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido mediante el auxilio de detectores de magnetización.
- **Evaluación del riesgo:** Proceso de comparar el riesgo estimado contra criterios de riesgo dados, para determinar la importancia del riesgo. NTC-ISO /IEC 27001.
- **Front Office:** Es el lugar donde el usuario entra en contacto con la entidad y se refiere al conjunto de estructuras que gestionan la interacción con dicho ciudadano o usuario.
- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Gestión electrónica de documentos (sistema GED):** Un sistema GED es un software que le posibilita conservarla información de la institución; por un lado la que procede de archivos físicos en papel y por otro la contenida en archivos electrónicos.
- **Innovación abierta:** son los procesos de innovación que convocan a actores externos para que aporten soluciones a problemas identificados por la entidad.
- **Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.
- **Interoperabilidad:** El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos misionales, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. (Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea, Versión 2010).
- **Ipv6:** El Protocolo de Internet versión 6, es la versión del Protocolo de Internet (IP por sus siglas en inglés) que fue diseñada para suceder al Protocolo versión 4. Ipv6 ha sido desarrollado por la Internet Engineering Task Force (IETF – <http://www.ietf.org>), para hacer frente al agotamiento de las direcciones Ipv4, y se describe en el documento estándar de Internet RFC 2460, publicado en diciembre de 1998. Aunque Ipv4 de 32 bits permite una dirección de Protocolo de Internet, y por lo tanto puede soportar 232 direcciones, Ipv6 utiliza direcciones de 128 bits, por lo que el nuevo espacio de direcciones compatible con 2128. Esta expansión permite muchos más dispositivos y usuarios en Internet, así como una mayor flexibilidad en la asignación de direcciones y la eficiencia para el direccionamiento de tráfico.
- **Marco de Interoperabilidad:** es un conjunto de elementos que orientan el intercambio de información a nivel público y está constituido por:
 - Principios y políticas que orientan los esfuerzos políticos, legales y organizacionales de las entidades, con el fin de facilitar la interoperabilidad.
 - Un modelo de administración, compuesto por un modelo de madurez, un modelo de administración y un modelo de medición.
 - Un conjunto de recomendaciones, protocolos, estándares y guías metodológicas, necesarias para que las entidades compartan información a través de servicios de intercambio de información, con el propósito de facilitar la prestación de sus servicios a ciudadanos, empresas y otras entidades públicas en Colombia.
- **Personalización:** Se refiere al proceso mediante el cual los servicios electrónicos responden a las necesidades o deseos particulares de los usuarios a quienes se destinan tales servicios. En tal caso, los servicios son adaptados de manera que toman en cuenta las particularidades de los ciudadanos o usuarios e incluso, son ellos quienes pueden realizar dicha adaptación.
- **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 mismos⁷
- **Registro:** Acto por el que se adjudica a un documento un identificador único en el momento de su entrada en el sistema.
- **Reutilización:** El uso de documentos que obran en poder de organismos del sector público por personas físicas o

⁷Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública.

jurídicas con fines comerciales o no comerciales distintos del propósito inicial que tenían esos documentos en la misión de servicio público para la que se produjeron ⁸.

- **Sede electrónica:** Es el espacio virtual multicanal integrado y multiplataforma a través del cual la entidad presta servicios de información, interacción, transacción, interoperabilidad y participación 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 ¹⁰.
- **Servicio de intercambio de información:** Forma en la que dos o más entidades coordinan su actuar desde el dominio político-legal, sociocultural, organizacional, semántico y técnico para garantizar que el intercambio de información entre ellas se realiza de forma legal, correcta y eficiente.
- **Servicios de valor agregado:** Son aquellas aplicaciones que desarrollan los particulares (terceros), a partir de los datos abiertos publicados por las entidades estatales y que benefician a los ciudadanos o usuarios.
- **Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- **Simplificar.** Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos 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 ¹¹.
- **Sistema de Gestión Documental:** Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.
- **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la administración pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano y cuyo funcionamiento es coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por mandato legal. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.
- **Soporte documental:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- **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.
- **Usabilidad:** La usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza es como si no existiera. (Nielsen)
- **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.
- **Valoración del riesgo:** Proceso global de análisis y evaluación del riesgo. NTC-ISO /IEC 27001

Nota: Cuando un término haga referencia a temas de archivo electrónico o Cero Papel, remitirse al Glosario creado por la iniciativa de Cero Papel, disponible en www.programagobiernoenlinea.gov.co

⁸Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre de 2003 relativa a la reutilización de la información del sector público..

⁹El artículo 60 de la Ley 1437 de 2011 presenta elementos adicionales sobre la sede electrónica.

¹⁰DAFP. Ibíd.

¹¹Idem

REFERENCIAS

- Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co.
- Portal Único de Contratación, Sistema electrónico para la contratación pública. www.contratos.gov.co
- Ley 527 de 1994.
- Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo)
- Ley 962 de 2005.
- Decreto 1151 de 2008.
- Ley 1341 de 2009.
- Ley 1273 de 2009.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1450 de 2011.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 0019 de 2012
- Metodologías para la elaboración de Diagnósticos y Planes de Acción de Gobierno en línea, 2010.
- Metodología de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea, 2010.
- Lenguaje común de intercambio de información.
- “Concepto sobre exigibilidad de criterios triple A (AAA) a entidades del Estado” del Instituto Nacional para Ciegos – INCI. 2011.
- Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia Versión 2010.
- Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.
- Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública, Contraloría General de la República. Bogotá agosto de 2009 Publicado por la ESAP.
- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Adoptada en Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado. Estoril, Portugal, diciembre de 2009.
- Conpes 3654 de 2010 Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. DNP, DAFP, PPLCC.