

**GOBIERNO EN LÍNEA**

**PLAN DE ACCIÓN  
2010-2011**

**COMITÉ GOBIERNO EN LINEA**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
NEIVA**

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. CONTEXTO	5
2. MARCO ESTRATEGICO	6
2.1 VISION DEL PLAN	6
2.2 OBJETIVO GENERAL	6
2.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS	
2.4 BENEFICIOS PARA LA CIUDADANIA, COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EMPRESARIOS	7
3. MARCO DE ACCIÓN	8
3.1 PROYECTOS, ACTIVIDADES, ACCIONES Y/O PLANES	8
3.2 DESARROLLO DE ACCIONES	10
4. ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	12

## INTRODUCCIÓN

Una vez realizado el diagnóstico institucional de Gobierno En Línea y teniendo en cuenta aspectos generales del sector Educación se puede observar que a nivel nacional se identifican políticas del Plan de Desarrollo como son “Cobertura de la educación en Colombia”, “Calidad de la educación en Colombia” y “Eficiencia de la educación” todo esto lógicamente en cabeza del Ministerio de Educación Nacional

Es importante destacar, como la mayoría de instituciones han avanzado en el desarrollo especialmente en la Fase de Transacción en línea al implementar sus trámites y servicios algunos de ellos automatizados parcial y totalmente, con lo que se logra facilitar al ciudadano acceder fácil y ágilmente a los servicios que cada institución presta.

Dentro del proceso de implementación de la estrategia de Gobierno en línea en la Universidad, y teniendo en cuenta también el índice de transparencia Nacional, se han encontrado una serie de situaciones (hallazgos) lo que ha obligado a la Universidad como a la mayoría de Entidades del Estado, a definir acciones estratégicas que permitan a la entidad avanzar en la implementación de la estrategia de Gobierno En Línea y de esta manera alcanzar los objetivos propuestos para todas las entidades del orden nacional.

El presente documento es el resultado de un trabajo mancomunado entre la Universidad Surcolombiana y el programa Gobierno en Línea, a través del cual se consolida el Plan de Acción GEL 2010-2011 el cual permitirá el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1151 de 2008

## 1. CONTEXTO

Es importante destacar como el Programa Gobierno en Línea ha centrado sus esfuerzos para cumplir con la construcción de un Estado transparente, eficiente, participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y empresas mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

En el marco de la Estrategia de Gobierno en línea, se han realizado alrededor de las entidades, diagnósticos de Gobierno en Línea con el propósito de determinar el verdadero estado en el avance de la implementación de dicha estrategia y a partir de allí formular planes de acción que faciliten el logro en la implementación de dicha estrategia

El diagnóstico para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, se realizó con corte a Octubre de 2010 arrojando muy bajos porcentajes en todas las fases así:

### BALANCE CON CORTE A OCTUBRE DE 2010

FASES					
	F1	F2	F3	F4	F5
<b>UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA</b>	34%	14%	6%	0%	8%

Una vez analizados los resultados de este diagnóstico, se iniciaron una serie de actividades que permitieron avanzar significativamente en el cumplimiento de ciertos criterios, por lo que para la elaboración de este Plan de Acción se se partirá de la calificación obtenida por el programa de Gobierno en línea de fecha 30 de marzo de 2011 así:

### BALANCE CON CORTE A MARZO 30 DE 2011

FASES					
	F1	F2	F3	F4	F5
<b>UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA</b>	100%	84%	37%	22%	30%

Es importante destacar lo valioso de definir acciones y/o proyectos que deben desarrollarse de manera puntual para lograr el cumplimiento de los propósitos de Gobierno en línea de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1151 de 2008, teniendo en cuenta lógicamente el desarrollo de otros planes institucionales tales como el MECI, Sistema de Gestión de Calidad entre otros.

## **2. MARCO ESTRATÉGICO**

### **2.1 VISIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN**

La Universidad Surcolombiana en el año 2011, será líder en la región Surcolombiana en la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea, para que a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC facilite la interacción constante, eficiente, eficaz y transparente al ciudadano, el sector privado, el Estado, y demás entidades que conforman el sector.

### **2.2 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e implementar estrategias institucionales que contribuyan a fortalecer la capacidad operativa y técnica para implementar las Fases de Gobierno En Línea al interior de la Universidad.

### **2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir acciones estratégicas que permitan adelantar los desarrollos en las fases III, IV y V de la Estrategia de Gobierno En Línea en la Universidad
- Establecer mecanismos de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública y programa Gobierno En Línea para ajustar y validar trámites y servicios e incluirlos en el SUIT
- Establecer jornadas de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones para iniciar el proceso de racionalización y simplificación de trámites.
- Definir jornadas de trabajo con el Ministerio de Educación, el INCI y el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones de manera que permita identificar los criterios necesarios para que el Portal Institucional pueda ser accesado por ciudadanos con discapacidad visual.
- Revisar el Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea para implementar los criterios en el Portal Institucional y presentarlo a

evaluación ante el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones- Programa Gobierno En Línea.

- Verificar el grado de cumplimiento del Manual de Convivencia Estudiantil frente a los trámites y servicios misionales publicados en el SUIT y solicitar los ajustes requeridos a la alta Dirección

#### **2.4 BENEFICIOS PARA LA CIUDADANIA, COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EMPRESARIOS**

A través de la implementación del plan de acción, los ciudadanos en general, los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad e inclusive el sector privado recibirán beneficios tales como:

- Un Portal Institucional con información completa, especializada y actualizada para la comunidad en general.
- Claridad en los trámites y servicios que presta la Universidad.
- Mejores servicios y trámites en línea, parcial y/o totalmente ofrecidos a estudiantes, docentes, personal administrativo y ciudadanía en general.
- Visibilidad de los asuntos públicos y la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas de las entidades del Estado.
- Acceso a todos los ciudadanos a la información y servicios no solo de la Universidad sino de otros sectores relacionados con funciones del Estado

### **3. MARCO DE ACCIÓN**

Después de realizar el proceso de análisis del diagnóstico de Gobierno En Línea, se identificaron algunas acciones estratégicas y proyectos institucionales y transversales, que permiten a la Universidad avanzar en la implementación de diferentes estrategias de Gobierno En Línea como son:

#### **3.1 PROYECTOS, ACTIVIDADES, ACCIONES Y/O PLANES**

- Validar con el Departamento de la Administración Pública la cantidad de trámites y servicios misionales de la Universidad Surcolombiana que se encuentran aprobados e incluir en el Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT, los nuevos que se establezcan
- Iniciar el proceso de simplificación, mejoramiento y racionalización de procesos, procedimientos y trámites, basados en la Guía Nacional expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública
- Revisar y analizar todos los formatos que se utilizan en la Universidad para ajustarlos y desarrollar las actividades necesarias que permitan dejarlos disponibles en línea, en cumplimiento de lo previsto en la Ley Antitrámites.

- **Fase de Información**

Mantener actualizada la información publicada en el Portal Institucional, con información vigente, de calidad y relevante para todos los ciudadanos.

- **Fase de Transacción**

La Universidad debe cumplir con los criterios de medición de la satisfacción del usuario y el monitoreo de la gestión de los trámites en línea.

Realizar seguimiento a trámites y servicios en línea para garantizar que la automatización de sus pasos responda a las necesidades de los ciudadanos.

Realizar la traducción de los contenidos misionales del Portal Institucional al idioma inglés (Idioma Universal)

- **Fase de Transformación**

Realizar el proceso de análisis para identificar la cadena de trámites que puede ser optimizada.

Definir el lenguaje estándar para intercambio de información.

- **Fase de Democracia en Línea**

Realizar apertura de cuentas institucionales en Facebook y Twitter como espacios de participación ciudadana.

Crear espacios de participación por medios electrónicos.



### 3.2 DESARROLLO DE ACCIONES

Acción	Metas	PLAZO DE EJECUCION	Actividades	Fases de Gobierno en Línea asociadas	
				Fase Asociada	Criterios de la Fase
Validar con el Departamento Administrativo de la Función Pública todos los trámites de la Universidad aprobarlos e incluidos en el Sistema Unificado de Información de Trámites y Servicios – SUIT	100% de los trámites aprobados por el DAFP y publicados en el SUIT	JUNIO 30 DE 2011	Revisar los trámites identificados ajustarlos, publicarlos en el SUIT y solicitar aprobación por el DAFP Corroborar con el DAFP la aprobación de los trámites	Fase de Información en línea Fase de Transacción en Línea	Listado de trámites y servicios Trámites y Servicios en línea
Validar con el Departamento Administrativo de la Función Pública todos los servicios que presta la Universidad aprobarlos e incluidos en el Sistema Unificado de Información de Trámites y Servicios – SUIT	100% de los servicios aprobados por el DAFP y publicados en el SUIT	JUNIO 30 DE 2011	Revisar los servicios identificados ajustarlos, publicarlos en el SUIT y solicitar aprobación por el DAFP	Fase de Información en línea Fase de Transacción en Línea	Listado de trámites y servicios Trámites y Servicios en línea
Revisión de los formatos de los trámites que se utilizan en la Universidad para dejarlos disponibles en línea, en cumplimiento de lo previsto en la Ley Anti trámites	100% de los formatos publicados en la Web a disposición de la ciudadanía	JUNIO 30 DE 2011	Revisar y adecuar los formatos y ponerlos a disposición del ciudadano a través del Portal Institucional.	Fase de Transacción en Línea	Formularios para descarga o diligenciamiento en línea

Acción	Metas	PLAZO DE EJECUCION	Actividades	Fases de Gobierno en Línea asociadas	
				Fase Asociada	Criterios de la Fase
Revisar los criterios NO CUMPLIDOS en las fases de Transacción, Transformación y Democracia en Línea con el fin de realizar su actualización	Mejorar los indicadores de los criterios de las Fases de Transacción, Transformación y Democracia en Línea	JUNIO 30 DE 2011	Realizar el proceso de verificación y/o evaluación de los criterios de cada fase con el acompañamiento del Programa de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones e implementar las actualizaciones necesarias en el Portal Institucional	Fase de Transacción en Línea Fase de Transformación en línea Fase de Democracia en Línea	Todos los criterios de las Fases
Implementar el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos	Implementación y puesta en producción del Sistema PQR	MAYO 20 DE 2011	Realizar reuniones de socialización del Sistema de PQR Capacitar a los usuarios responsables del manejo del sistema PQR Monitorear la funcionalidad del aplicativo	Fase de Interacción en Línea	Buzón de contacto, peticiones, Quejas y reclamos Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y Reclamos
Monitoreo del desempeño del sitio Web	Implementar encuesta de satisfacción del Portal Institucional	ABRIL 30 DE 2011	Diseñar el formato de encuesta de satisfacción de los contenidos del Portal, implementarlo y evaluar los resultados	Fase de Transacción en Línea	Monitoreo del desempeño y uso del sitio Web
Determinar la viabilidad de implementación de firma digital en los trámites y/ servicios	Determinar los trámites y/o servicios que requieren firma Digital	ABRIL 30 DE 2011	Realizar el proceso de análisis a cada trámite y/o servicio para determinar a cual(es) se le debe implementar Firma Digital	Fase de Transacción en Línea	Firma Digital

Acción	Metas	PLAZO DE EJECUCION	Actividades	Fases de Gobierno en Línea asociadas	
				Fase Asociada	Criterios de la Fase
Implementar en el Portal Institucional la traducción en idioma Inglés	Asignar un responsable de realizar la traducción en idioma inglés de los criterios obligatorios en el Portal Institucional	JUNIO 30 DE 2011	Gestionar el ante la Vicerrectoría Académica y el programa de Lengua extranjera la asignación de una persona que realice las traducciones necesarias y obligatorias del Portal Institucional a idioma inglés	Fase de Transacción en Línea	Otros idiomas
Identificar los criterios de accesibilidad al Portal Institucional por parte personas con discapacidad visual para implementarlos en el Portal	Obtener la asesoría del INCI	MAYO 30 DE 2011	Gestionar con el MEN y MTICs la asesoría del Instituto Nacional para Ciegos – INCI con el propósito de determinar las diferentes iniciativas y desarrollos de accesibilidad al Portal Institucional de personas con discapacidad de visión		
Implementar espacios de participación ciudadana mediante Redes Sociales	Crear y administrar cuentas en Facebook y Twitter	MAYO 30 DE 2011	Gestionar ante la Administración de la Universidad la designación de un responsable de la administración de las cuentas de las Redes sociales	Fase de Democracia en Línea	Redes Sociales

#### **4. ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN**

El Plan de Acción para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea, encierra una serie de actores, recursos, estrategias, tiempos, cuya articulación debe llevar a la institución a mejorar la prestación de los servicios, una mayor eficiencia y mayor transparencia de su gestión.

- Presentar a evaluación mensual ante el Programa de Gobierno en Línea, el portal institucional para determinar el grado de cumplimiento de cada fase de la estrategia.
- Establecer Planes de acción de mejoramiento como resultado de la evaluación realizada por el Programa de Gobierno en línea
- Implementar los ajustes necesarios para dar cumplimiento a los planes de acción y evaluar mensualmente los resultados
- Solicitar al Departamento Administrativo de la Función Pública revisión de los trámites y servicios de la Universidad publicados en el SUIT
- Trabajar con el DAFP en todo el proceso de Racionalización y simplificación de trámites
- Analizar el resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios respecto a los contenidos desempeño del Portal Institucional

Las estrategias de seguimiento y evaluación deberán aplicarse a cada una de las acciones definidas en el plan, identificando el grado de cumplimiento de las metas que se han definido en el marco operativo.

El ejercicio de monitoreo, seguimiento y evaluación, debe proporcionar información sobre La ejecución de las acciones que fundamentan el logro u obtención del Plan de Acción (Ejecutado vs. Programado), es decir, que se relaciona con las metas.

Dicho seguimiento se realiza mediante la aplicación de los criterios de las diferentes fases del Manual de GEL y permite realizar seguimiento de manera periódica a las metas del un plan. Se constituye como una herramienta para la toma de decisiones y los resultados obtenidos servirán como parámetro para definir estrategias que garanticen el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones.

### **Elaboración de informe de Resultados**

El seguimiento se traduce en un informe que sintetice los resultados obtenidos en cada una de las fases de GEL.

La elaboración de este informe será mensual y estará a cargo del Líder de Gobierno en Línea quien lo presentará oficialmente al Comité de Gobierno en Línea de la Universidad.