

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 1 de 11

1. OBJETIVO

Definir los responsables, roles, recomendaciones y canales para garantizar la pertinencia, oportunidad, calidad y actualización de la información publicada en la página web de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la necesidad de divulgar información institucional a través del portal web de la Fiscalía General de la Nación y finaliza con su aprobación y publicación.

Aplica a toda la información de carácter institucional que sea de interés para la ciudadanía.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Accesibilidad Web: son las condiciones y características de los contenidos dispuestos en medios digitales para que puedan ser utilizados por la mayoría de los ciudadanos, independientemente de sus condiciones tecnológicas o del ambiente, e incluyendo a las personas con discapacidad.¹

Lenguaje claro: estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades.²

Módulo: componente o subsistema del portal web de la Fiscalía General de la Nación con temas especializados o información de servicio al usuario externo.

Portal web de la Fiscalía General de la Nación: conjunto de páginas digitales que ofrece a la ciudadanía, de forma fácil e integrada, el acceso a información y servicios de la entidad.

Usabilidad Web: es una medida que comprende un conjunto de principios que son utilizados para optimizar la navegación de forma que sea sencilla, intuitiva, agradable y segura.³

Usuario externo: es toda aquella persona que como usuario de la red de internet accede al portal Web de la Fiscalía General de la Nación para consultar, solicitar o enviar información a la entidad.

¹ Anexo 1. Directrices de accesibilidad web Pág. 8, de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.

² Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación información Pág. 5, de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.

³ Anexo 1. Directrices de accesibilidad web Pág. 9, de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 2 de 11

Webmaster o administrador general del portal web: servidor de la Dirección de Comunicaciones responsable de la administración de contenidos del portal web.

4. DESARROLLO

4.1 USUARIO LÍDER

Servidor encargado de revisar, actualizar o remitir a la Dirección de Comunicaciones los contenidos informativos de los módulos asignados a su dependencia, según la periodicidad y los criterios establecidos por la normatividad vigente.

El jefe de área (Delegado, Director Nacional, Director Seccional, Subdirector Regional, Subdirector Nacional) es el encargado de:

- Designar a este servidor
- Notificar a la Dirección de Comunicaciones el nombre y cargo del funcionario.
- Informar a la Dirección de Comunicaciones cualquier cambio en la designación.

4.2 ENVÍO DE INFORMACIÓN PARA PUBLICAR EN LA PÁGINA WEB

Es responsabilidad de cada área asegurarse de que la información a publicar o publicada, cumpla con los siguientes lineamientos:

- a) La información registrada es de carácter oficial, por lo tanto, debe ser oportuna, objetiva, veraz y completa.
- b) Debe ceñirse a las normas básicas de redacción, ortografía y a los lineamientos de uso adecuado de la identidad institucional. (Ver Manual de Identidad Visual).
- c) La información para publicar debe remitirse a través de correo electrónico uoficio al que se anexe el contenido digital, informando:
 - ✓ Archivo para publicar en formato reutilizable como: Excel sin protección, Power Point, PDF, CSV o TXT, PPT, PPTX, XML, JSON o manejo en software libre, según el caso.
 - ✓ Nombre con el que se debe publicar el documento; este debe contener solo letras y números.
 - ✓ Fechas en las que se debe publicar y retirar, según el caso.
 - ✓ Sitio o ruta exacta de la publicación.

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 3 de 11

- d) Los documentos enviados a la Dirección de Comunicaciones deben ser legibles. No se publicarán archivos horizontales cuya lectura sea vertical. Tampoco los archivos de Excel en los cuales sus márgenes de impresión no estén correctamente establecidas o con páginas en blanco.
- e) Los nombres de los archivos que indiquen fecha de corte deben mantener el siguiente formato (aaaa-mm-dd), según el ejemplo:

[Seguimiento a acciones al 2023-06-30](#)

- f) El formato de la fecha de publicación para aquellos archivos, links o rutas que la requieran será de tipo numérico (aaaa-mm-dd), según el ejemplo:

[Informe Institucional](#) - Publicado el 2023-03-31
[Plan Anual](#) - Actualizado el 2023-06-18

- g) Los documentos en PDF deben tener lectura de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y estar en PDF/A.
- h) Los documentos o textos deben tener contraste de colores suficiente para visibilizarlos.
- i) Los videos institucionales publicados deben mantener la imagen visual de la entidad, así como los lineamientos establecidos por la Dirección de Comunicaciones.
- j) Los documentos publicados no deben contener metadatos que afecten o que no hagan referencia al contenido de la información de este.
- k) En general, la información publicada en la página web debe cumplir con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- l) Es responsabilidad de cada área mantener actualizada la información de su competencia y comunicar los cambios oportunamente a la Dirección de Comunicaciones para su divulgación.

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 4 de 11

4.3 MENÚ DESTACADO

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” y en la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC, los sujetos obligados tendrán que habilitar como mínimo tres menús destacados en el *header* o encabezado del sitio web, incluyendo: 1. Transparencia y acceso a la información pública, 2. Atención y servicios a la ciudadanía, y 3. Participa.⁴

4.3.1 Menú Transparencia y acceso a la información pública

Este menú redirecciona a la información de transparencia y acceso a la información pública, conforme a la FGN, atendiendo los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.

La información o documentos que se deben publicar en este menú, de acuerdo con la Ley 1712 del 2014 y la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC, se encuentra en el **Registro de Publicaciones**, disponible en el numeral “7.1 Instrumentos de gestión de la información” / “7.1.8. Registro de publicaciones”.

El área responsable de cada producto del menú Transparencia y acceso a la información pública aparece en el “Registro de Publicaciones”, columna F.

4.3.2 Menú Atención y servicios a la ciudadanía

Este menú permite acceder a contenidos relacionados con la gestión de otros procedimientos administrativos, consultas de información pública, canales de atención y formulario de PQRS.

En este sentido, la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones es la responsable de administrarlo, en términos informativos. La Subdirección de Gestión Documental, por su parte, está a cargo del formulario de PQRS, según lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.

4.3.3 Menú Participa

El contenido de este menú se establece en el documento “Lineamientos para publicar información en el menú Participa, sobre participación ciudadana en la

⁴ Resolución 1519 de 2020 MinTIC. Anexo 2. Pág. 9.

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 5 de 11

gestión pública”, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Se publican contenidos a propósito de los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, con el objetivo de dinamizar la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a la gestión institucional a través de su sitio web.

La Dirección de Políticas y Estrategia es el área que lidera la administración del contenido de este menú, según lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.

4.4 TEMAS Y RESPONSABLES DE OTROS MÓDULOS DE LA PÁGINA WEB

TEMAS Y RESPONSABLES DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE OTROS MÓDULOS EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL		
DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	RESPONSABLE
1. Condiciones Generales de Uso del Portal Web Institucional	Documento elaborado por la Dirección de Comunicaciones con el apoyo de la de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual es revisado por la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Políticas y Estrategia y la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, entre otras áreas que se considere. Cualquier actualización o ajuste debe ser remitido a la DC para su gestión y publicación, según corresponda.	DC
2. Perfil profesional del Equipo Directivo de la entidad.	La Subdirección de Talento Humano debe informar a la Dirección de Comunicaciones los cambios de algún integrante del Equipo Directivo, enviarle a esa Dirección el perfil profesional y programar la toma de la fotografía.	STH
3. Motor de búsqueda	Sistema que permite al usuario encontrar los archivos almacenados en el portal tan solo con introducir una palabra o frase.	STIC

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 6 de 11

TEMAS Y RESPONSABLES DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE OTROS MÓDULOS EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL		
DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	RESPONSABLE
4. Mapa del sitio	Jerarquiza los contenidos de acuerdo con la ubicación de la información (Menús).	DC
5. Usuarios y perfiles	Administración de usuarios del Portal y los perfiles para el manejo de los contenidos de este.	STIC
6. Diseño de la página web	La Dirección de Comunicaciones aprobará las artes que guarden unidad gráfica con el Manual de Identidad Visual de la Fiscalía General de la Nación.	DC
7. Chat	A través de este canal se brinda información y se orienta al usuario.	DAUITA
8. Sentencias de crímenes contra sindicalistas	Sentencias proferidas por los Jueces de la República sobre procesos por crímenes en contra de sindicalistas.	DECVDH ⁵
9. Administración de imágenes	Publicación de imágenes en el índice de la página.	DC
10. Noticias	Boletines de prensa sobre los hechos más importantes de la Fiscalía General de la Nación.	DC
11. Listas, módulos, seccionales y formatos de tablas	Administración de las tablas básicas de la configuración del portal.	STIC
12. Base de datos	Administración de los datos contenidos en la base de datos.	STIC

⁵ Dirección Especializada Contra las Violaciones a los Derechos Humanos

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 7 de 11

TEMAS Y RESPONSABLES DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE OTROS MÓDULOS EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL		
DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	RESPONSABLE
13. Consulta denuncia Ley906 / 2004 (SPOA)	Información sobre los procesos adelantados en la Ley 906 de 2004. Quien realiza la consulta, ingresa el número de la denuncia y el sistema le permite visualizar la información relacionada con el despacho a la cual fue asignada, la ubicación del mismo, el estado del proceso, entre otros.	STIC
14. Comisión de la Carrera Especial de la Fiscalía General de la Nación.	Pronunciamientos sobre la Carrera en la Fiscalía General de la Nación.	SACCE
15. FEAB (Fondo Especial para la Administración de Bienes) de la FGN	La Dirección Ejecutiva enviará la información estipulada por la normativa a propósito de este asunto, según la periodicidad establecida.	DIREJE

5. ASPECTOS GENERALES

5.1 Las direcciones y subdirecciones de la entidad mencionadas a continuación tendrán a su cargo el suministro y actualización de contenidos del portal de acuerdo con su especialidad, y según la normatividad vigente.

- **Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:** brindar el apoyo técnico necesario para la administración de contenidos a las áreas responsables de los mismos.
- **Dirección de Comunicaciones:** *Webmaster*. Administra el portal web en general.
- **Dirección de Asuntos Jurídicos:** responsable de la información jurídica que se divulga en el portal, en términos relacionados con informes de defensa judicial, boletines de jurisprudencia y conceptos, así como las publicaciones de sentencias conforme a órdenes judiciales.
- **Subdirección de Gestión Contractual y Subdirecciones Regionales de Apoyo:** responsables de la publicación de los procesos de contratación adelantados por la entidad, el Plan Anual de Adquisiciones y el Manual de Contratación vigente.

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 8 de 11

- **Subdirección Financiera:** responsable de la información que se publica sobre los estados contables y presupuestales de la Fiscalía General de la Nación y la Institución Universitaria Conocimiento e Innovación para la Justicia (CIJ).
- **Fondo Especial para la Administración de Bienes:** responsable de la información que se publica sobre los estados contables y presupuestales del fondo.
- **Dirección de Altos Estudios:** responsables de la información que se publica sobre el Plan Institucional de Formación y Capacitación anual, y su respectiva resolución, para los servidores de la Fiscalía General de la Nación.
- **Dirección de Justicia Transicional:** responsable de la publicación de notificaciones por estado, respecto de los procesos adelantados por el Grupo de Compulsa de Copias adscrito a esta Dirección. Igualmente, publicación del informe mensual de diligencias de exhumaciones, entrega de restos óseos; programación de audiencias y versiones libres; publicación de edictos emplazatorios; sentencias, e información administrativa. Trámites surtidos bajo el marco de la Ley de Justicia y Paz o Ley 975 de 2005.
- **Dirección Especializada contra las Violaciones a los Derechos Humanos:** encargada de la remisión de las sentencias proferidas por los jueces de la República por crímenes en contra de sindicalistas, así como los resultados de operatividad en los ejes temáticos de propiedad intelectual y medio ambiente.
- **Subdirección de Apoyo a la Comisión de Carrera Especial:** responsable de la información que se publica sobre la implementación de la carrera administrativa en la entidad.
- **Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones:** responsable de actualizar los contenidos de los canales de atención tales como: Centro de Contacto (chat, correos, línea telefónica y servicios), plataforma Denuncia Fácil y Centro de Atención de la Fiscalía (CAF).
- **Subdirección de Gestión Documental:** suministra la información relacionada con correspondencia radicada a través del sistema Orfeo, administración de documentos que hayan sido transferidos a los archivos centrales, tablas de retención documental y demás instrumentos archivísticos, trámites de PQRS e instrumentos de gestión de información pública.
- **Dirección de Planeación y Desarrollo:** responsable de la información que se publica con relación al desempeño institucional del Direccionamiento Estratégico, Proyectos de Inversión y el Sistema de

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 9 de 11

Gestión Integral.

- **Dirección de Control Interno:** encargada de publicar los planes de mejoramiento de la entidad, suscritos con la Contraloría General de la República, entre otros informes.
- **Subdirección de Talento Humano:** responsable de la información que se publica sobre aspirantes, perfiles de directivos, informe de evaluación de desempeño, resoluciones de nombramiento de directivos y otros documentos transversales de talento humano.
- **Dirección de Políticas y Estrategia:** responsable de la información relacionada con el Direccionamiento Estratégico, Informe de Gestión, datos abiertos (Estadísticas que corresponden a los registros de las noticias criminales en el Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) por presuntos hechos delictivos (Ley 906 de 2004 y Ley 1098 de 2006)), así como estudios, investigaciones y otros documentos de política pública en materia de política criminal.

Todas las dependencias anteriormente indicadas son responsables de enviar con anterioridad el cronograma de los eventos institucionales de carácter público para publicar en el numeral 1.11 Calendario de actividades y eventos, del menú Transparencia y acceso a la información pública.

Todas las áreas deben realizar seguimiento periódico a los *links* o enlaces referenciados en los documentos publicados y que vinculan o direccionan a páginas web externas, lo que permitirá que se asegure una ruta de acceso actualizada.

Igualmente, deben realizar seguimiento periódico y actualizar si corresponde la normatividad referenciada en los documentos publicados, para garantizar que se mencione la última versión.

5.2 El *webmaster* de la Dirección de Comunicaciones se encargará de las siguientes actividades:

- Recibir a través de correo electrónico institucional la información que la dependencia solicitante necesita publicar.
- Publicar la información en las secciones establecidas dentro de la página web, de acuerdo con el requerimiento de cada área.
- Determinar la forma en que se publican los contenidos o información, garantizando siempre su fácil acceso y la unidad gráfica de la página web de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC y el Manual de Identidad Visual de la FGN.

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 10 de 11

5.3 Es responsabilidad de cada dependencia enviar oportunamente a través del usuario líder el contenido final, aprobado y revisado por el jefe de la dependencia competente, así como indicar el *link*, menú o ruta en el que se deben publicar los contenidos.

5.4 La Dirección de Comunicaciones, junto con la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, coordinará y dirigirá la sensibilización a los usuarios líderes responsables de la administración de cada módulo de acuerdo con la especialidad en el diseño del respectivo subsistema informativo. En caso de que el usuario líder se traslade a otra dependencia o se retire, capacitará a su reemplazo dejando evidencia de ello.

5.5 El soporte y mantenimiento de la infraestructura del portal web de la Fiscalía General de la Nación está a cargo de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrá realizar mejoras a la página y establecer la información y responsables competentes, según las necesidades institucionales.

5.6 Sin perjuicio de la información y de las dependencias responsables del portal web, la Dirección de Comunicaciones, en articulación con la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrá realizar mejoras a la página y establecer la información y responsables competentes según las necesidades institucionales.

6. OTROS TEMAS DE INTERÉS

6.1 Defensores de Derechos Humanos: micrositio que contiene la Información relacionada con la estrategia de investigación y judicialización de homicidios contra defensores de derechos humanos, sus líneas de acción y resultados. El despacho del Vicefiscal General de la Nación remitirá los contenidos a la Dirección de Comunicaciones para su publicación.

6.2 Notificaciones por aviso, administrativas, por estado y edictos emplazatorios: notificaciones requeridas por las distintas áreas de la entidad y juzgados de la República a fin de informar a terceros (ciudadanía) sobre cuestiones que no pudieron ser comunicadas de forma personal o que deben realizarse a través del portal web institucional. La publicación debe solicitarse

	PROCESO COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-G-01
	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	Versión: 06 Página: 11 de 11

a la Subdirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6.3 Estrategias y resultados operacionales: Espacio destinado para la divulgación de la información relacionada con los resultados obtenidos por las distintas direcciones de la entidad en cumplimiento de su labor misional. Su publicación debe ser requerida a la Dirección de Comunicaciones, según la periodicidad establecida.

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Katherine Loaiza Martínez, Profesional de Gestión II

Aprobó: Germán Gómez Rojas, Director de Comunicaciones