



# Recomendaciones

para escribir en los sitios del proyecto

**Internet** para la Rendición de Cuentas  
del Alcalde Municipal

**Versión 2009**



**Gobierno en línea territorial**  
Colombia



## PRESENTACIÓN

El Programa Gobierno en línea antes Agenda de Conectividad del Ministerio de Comunicaciones concentra sus esfuerzos en el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea, la cual contribuye a la construcción colectiva 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 (TIC). Lo anterior, redundando en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

Para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea en el orden territorial el Programa ha ejecutado el acompañamiento y la capacitación necesarios para que las administraciones locales puedan crear y mantener su propio sitio Web, donde se encuentra información dirigida a su comunidad y a su vez cada comunidad puede darse a conocer dentro y fuera de Colombia. Pero sobre todo, se ha buscado generar las capacidades locales que permitan sentar las bases institucionales para que los municipios Colombianos inicien el camino del Gobierno en Línea, y avancen en la Fase de Información de la Estrategia.

El aplicativo de Gobierno en línea territorial, el cual se ha puesto a disposición de las entidades alcaldías y gobernaciones durante el acompañamiento ofrecido por el Programa se encuentra basado en el proyecto de Internet para la Rendición de Cuentas<sup>1</sup>, que ha sido liderado por la Corporación Transparencia por Colombia, organización no gubernamental dedicada a la lucha contra la corrupción, en asocio con COLNODO - Asociación Colombiana de Organizaciones No Gubernamentales para la Comunicación Vía Correo Electrónico -.

Los objetivos del proyecto Internet para la Rendición de Cuentas han estado orientados hacia el posicionamiento del concepto de gobiernos electrónicos transparentes a través del diseño y desarrollo de un software para el montaje de sitios Web de las alcaldías, entidades y contralorías territoriales, utilizando herramientas de código abierto. Este software se convierte en el medio a través del cual se pueden publicar en Internet unos mínimos de información para entregar a la ciudadanía, favoreciendo el derecho y el deber ciudadanos de informarse, opinar y hacer seguimiento y control a la gestión de sus autoridades.

De otra parte, el proyecto busca contribuir a mejorar los niveles de gobernabilidad y legitimidad de la gestión de las administraciones municipales, y fortalecer las herramientas de control de las contralorías territoriales, encargadas de hacer el control fiscal a las entidades territoriales o a quienes manejen recursos públicos.

Por ello, se decidió operar bajo un esquema técnico flexible pues se requiere de una herramienta en permanente evolución, con probabilidades de adaptarse, actualizarse y enriquecerse de acuerdo con las necesidades de la Estrategia de Gobierno en línea o con los retos particulares de cada alcaldía, entidad o contraloría territorial.

---

<sup>1</sup> Para mayor información del proyecto Internet para Rendición de Cuentas visite <http://www.iprc.org.co>



La plataforma tecnológica utilizada en la estrategia de Gobierno en línea en el orden territorial es un potente gestor de contenidos desarrollado por la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones - [www.apc.org](http://www.apc.org), que se llama Aplicaciones de Acción de Apc - [www.actionapps.org](http://www.actionapps.org), software libre que se distribuye bajo licencia pública general GNU - <http://www.gnu.org/licenses/licenses.es.html>.

Así mismo, se estructuró un modelo de administración de contenidos para garantizar autonomía en su manejo y procedimientos sencillos para la permanente alimentación por parte de los funcionarios de las administraciones locales.

Por otra parte, se desarrolló una metodología auto aplicable basada en tres manuales instructivos sobre instalación, administración y manejo de la herramienta bajo un esquema de autor-editor. De forma complementaria se elaboró una metodología para rendición de cuentas del alcalde/alcaldesa a la ciudadanía y una página de soporte técnico para asistir a las alcaldías beneficiarias en la implementación de su sitio Web.

Transparencia por Colombia donó la herramienta, como un bien público, a través del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y la Agenda de Conectividad (ahora Programa Gobierno en línea), quienes manifestaron su compromiso de masificarla en los municipios del país a través de la Estrategia de Gobierno en línea en el orden territorial.

Finalmente, en el marco del Decreto 1151 de 2008, el Programa Gobierno en línea ([www.programa.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co)) ha garantizado que la estructura y contenidos del aplicativo de Gobierno en línea Territorial cumpla con los requerimientos exigidos en las fases de información e interacción, beneficiando a 1053 municipios y cuatro departamentos, que reciben a finales de 2008 más de 2 millones de visitas mensuales.

**MARIA ISABEL MEJIA JARAMILLO**

Directora  
Programa Gobierno en Línea  
Estrategia de Gobierno en Línea  
Ministerio de Comunicaciones

**MARGARETH FLOREZ**

Directora Ejecutiva  
Corporación Transparencia por Colombia

**JULIAN CASASBUENAS G**

Director  
Colnodo



El presente documento está dirigido a los capacitadores del proyecto de Internet para Rendición de Cuentas del Alcalde Municipal quienes apoyarán a los municipios en la publicación de contenidos. Este documento aplica especialmente a los canales de Noticias, Eventos, Anuncios y en general contenidos dirigidos a la ciudadanía.

Este documento está basado en la experiencia de Colnodo a través de su trabajo con diseño y montaje de sistemas de información en Internet, de su participación en el Taller Desarrolladores de Contenido en el Foro Latinoamericano de Redes y teniendo en cuenta los criterios expuestos por Gerry McGovern ([www.gerrymcgovern.com](http://www.gerrymcgovern.com)), especialista en esta temática.

## **1-. Escribiendo para Internet**

Es importante tener en cuenta que Internet es un medio de comunicación con un lenguaje particular. Si bien mucha de la información que circula está escrita, es importante tener en cuenta que se trata de una escritura no exactamente igual a la de otros medios. Las superficies virtuales tienen otros tiempos, espacios y velocidades, por ello es importante ofrecer contenidos producidos especialmente para Internet, más concretos, más concisos y con un estilo y forma característicos.

Se nombran a continuación algunas recomendaciones sobre la escritura para Internet:

- Reconocer que el usuario web es distinto al usuario de otro medio de comunicación, generalmente tiene menos tiempo para ubicar la información.
- El monitor no es el medio ideal de lectura dado que ésta es más lenta y por lo general es una lectura no lineal. Casi un 80% de los usuarios, la mayoría, "escanea" la información, sólo se detiene y profundiza en lo relevante.
- El usuario enfoca la atención en algunas partes definidas de la pantalla como el centro y la parte superior derecha.
- Es importante conocer a la audiencia, identificar previamente la población objetivo del sitio web e indagar sobre sus necesidades de información, esto contribuye a definir el tono, el lenguaje y la forma de los contenidos.
- Identificar el objetivo del contenido.
- Determinar el alcance del texto, lo que la audiencia desea conocer sobre el tema, el mensaje que los autores del sitio desean comunicar. No es lo mismo escribir un artículo para informar, para persuadir o para prevenir a las personas sobre un hecho.



- Definir el género informativo más pertinente, los más utilizados en web son las noticias, informes y crónicas tipo historias de vida.
- Elegir las palabras adecuadas dado que cada grupo social tiene una jerga, unos términos particulares.
- Si se trata de una noticia o contenido no orientado a expertos, es importante escribirlo para un nivel de lectura elemental.
- Es mejor preferir un lenguaje políticamente correcto, inclusivo, que no discrimine a algún grupo social.
- Los textos escritos para web deben ser breves, claros y concisos.
- Los párrafos, las oraciones y las frases deben ser cortas, con un solo mensaje o idea, sin muchos detalles, rodeos ni frases rebuscadas. Los párrafos largos dejan una impresión de poco claros incluso antes de leerlos y pueden hacer que el lector se vaya del documento y del sitio web.
- Generalmente se escribe en tercera persona del singular.
- Respetar una jerarquía definida, utilizando títulos y subtítulos que orienten de manera ordenada la lectura e indiquen al usuario la subordinación de los contenidos. Los temas/subtemas deben estar separados por encabezados.
- Dividir la información en unidades y presentarla en distintos niveles con párrafos cortos que llevan a información más detallada.
- Para las siglas, debe identificarse lo que quieren decir la primera vez que aparecen en el texto.
- Es importante aprovechar la narrativa hipertextual, creando vínculos y usando herramientas que favorezcan una lectura no lineal.
- Iniciar el texto con conclusiones e ideas más importantes. Cada uno de los demás párrafos, amplían, contextualizan, complementan.
- Proponer títulos que orienten e informen claramente sobre el contenido de la información. Los titulares de los contenidos del sitio deben comenzar con el mensaje más importante que se quiera compartir.



- Los autores y editores, deben tener en cuenta que la información a publicar sea consecuente con los demás contenidos. Evitar contradicciones.
- Evitar la repetición y la redundancia. Siempre es posible tratar un tema desde distintos enfoques.
- Antes de publicar hacer una revisión final.
- Mantener un control de calidad permanente sobre los contenidos que se publican en el sitio web.

## ***2-. Criterios para la gestión de contenidos en el portal***

Es importante animar la gestión de contenidos y que el sitio web ofrezca permanentemente información actualizada a la audiencia. En ese sentido se recomienda:

- A nivel general el sitio web debe tener **un** (1) responsable con una dedicación mínima de tiempo a esta actividad. En un comienzo la dedicación de esta persona debe ser de al menos medio tiempo dado que la primera tarea es diseñar un plan de trabajo.
- Cada una de las dependencias del municipio debe delegar una persona que se encargue de recoger la información y de animar su publicación en el sitio web, de manera que la labor del editor de contenidos sea más la de un coordinador web que la de un autor de toda la información que se publica en el sitio.
- Lo anterior significa que funcionarios/as de las distintas dependencias deben tener las competencias necesarias para manejar el módulo de publicación de contenidos del sitio web y ser capaces de subir información por si mismos, de manera que el proceso de actualización no se convierta en un cuello de botella. Para lograr que el sitio web sea un espacio donde los funcionarios se sientan participes, una de las posibilidades es crear roles de autores y editores con el fin de descentralizar la publicación de información entre varios responsables.
- Las secciones que más dinamismo deben tener dentro del sitio son las noticias, eventos, convocatorias y recursos informativos. Dado que las noticias podrán verse desde la primera página es muy importante que se actualicen frecuentemente, una



noticia no debería estar más de una semana en la página inicial, luego de este tiempo va al archivo para ser consultada por los usuarios y dar paso así a otros hechos de actualidad en el municipio.

- El sitio del municipio no puede crecer de manera desordenada, algunos de los criterios que se recomiendan en este sentido son:
- Para todas las herramientas interactivas que tenga el sitio web como Quejas y Reclamos, Comuníquese con su Alcalde y Comentarios debe delegarse persona que esté en disposición y capacidad de atender las preguntas y hacer seguimiento a las discusiones generadas y de publicar resúmenes en caso de que sea necesario. El éxito de estas herramientas interactivas depende precisamente de la interactividad que se genera municipio-usuarios y del intercambio de información y conocimiento que pueda darse a través de ellas.
- Dado que puede haber desconocimiento entre los usuarios sobre qué es y para qué sirven los sistemas de RSS y de notificación de titulares, el proyecto debe promover el uso de estas herramientas que contribuyen a ampliar la difusión de contenidos publicados en el sitio web.