



**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI  
Sede Central



## **Política Editorial de publicación de la información en el portal web [www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co) perteneciente al Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC**

El Comité de Gobierno en Línea del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC, establece la presente Política Editorial y de Actualización aplicable a su sitio web <http://www.igac.gov.co>

### **Fundamentos**

Esta política ha sido elaborada teniendo en cuenta los siguientes documentos:

- “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia versión 2010
- Manual de Imagen Corporativa del IGAC

[Descarga del Manual de Identidad Gráfica institucional en formato PDF .](#)

- Manual de Gestión de seguridad de la información (Grupo de Seguridad de la Información)

#### **1. Objetivos:**

- Indicar los criterios y recomendaciones de estilo, diseño gráfico, diagramación y contenido.
- Especificar los responsables de los contenidos y su actualización.
- Definir la periodicidad de actualización para los contenidos.

#### **2. Modificación de esta política**

La modificación de esta política es responsabilidad del Comité de Gobierno en Línea del IGAC y se realizará cuando la entidad lo requiera o cuando se presenten cambios en los lineamientos de Gobierno en Línea.

#### **3. Criterios y Recomendaciones Generales:**

- La publicación y modificación de cualquier tipo de contenido en el Sitio Web es responsabilidad de la persona designada para el rol de administrador de contenidos o Web Máster, el personal encargado de las Comunicaciones de la entidad y/o a la Oficina de Informática y Telecomunicaciones.
- Las áreas responsables de la información deberán solicitar la publicación y actualización de contenidos a través de los diferentes mecanismos creados para tal fin, al Web Máster o a la Oficina de Mercadeo y Difusión.



- El Web máster y/o la asesoría de la Dirección General podrán realizar ajustes al contenido que se solicite publicar, para ello deberá interactuar con las áreas responsables de la información.
- La publicación y actualización de cualquier tipo de contenido está sujeta a los lineamientos de la Política de privacidad y condiciones de uso, Manual de Gestión de seguridad de la información. Estos documentos son de uso interno del IGAC.
- Las pautas de diseño gráfico y diagramación para los contenidos del Sitio Web estarán definidas por el Manual de Imagen Corporativa y las disposiciones internas establecidas por el personal de Comunicaciones.
- El personal encargado de las Comunicaciones se encargará de definir y producir el contenido audiovisual y las noticias que se publicarán; igualmente de la descripción del contenido, los temas que se relacionan.

Las diversas áreas del IGAC están obligadas a entregar la información de manera precisa para la actualización de las diferentes secciones del Portal Web.

#### 4. Contenidos, Responsables y Periodicidad

- Los contenidos del Sitio Web están alineados con el documento “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia versión 2010” y con las necesidades del IGAC.
- La periodicidad de la información diaria, semanal, mensual, trimestral, Semestral y anual, hacen parte de las necesidades internas del IGAC para hacer pública la información según corresponda.
- Los responsables de los contenidos y la periodicidad de actualización hacen parte de la oficina de comunicaciones y de informática de la entidad.

##### 4.1. Participación ciudadana

Con el fin de dar cumplimiento a la política de participación ciudadana se publicará la información a través de los medios como noticias y redes sociales, con el fin de dar a conocer los procesos en que el Instituto desea incluir a los ciudadanos; para ello, habilitará unos foros los cuales realizará su difusión a través de los medios electrónicos disponibles y tendrá un tiempo determinado por la dependencia. Finalmente, al concluir la actividad, se reportará a través de los medios electrónicos la conclusión de la misma.



**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI  
Sede Central



## 5. Diseño

Todo material de tipo gráfico destinado a la web debe cumplir con unas normas básicas de estandarización del aspecto general del portal:

- Respetar los colores y las fuentes tipográficas que emplea el Instituto y cuyo uso está especificado en el Manual de Imagen Corporativa.

## 6. Protección de documentos

Los documentos deberán estar protegidos a través del formato pdf

En casos cuando existan documentos en Excel, serán protegidos por medio de claves.



## Objetivos del portal web

### **Objetivo principal:**

Divulgar información y conocimiento, en materia de cartografía, agrología, catastro, geografía y tecnologías geoespaciales en apoyo a los procesos de planificación y desarrollo integral del país.

### **Objetivos específicos:**

- Orientar al cliente externo en temas cartografía, agrología, catastro, geografía y tecnologías geoespaciales, a través de nuestros diferentes canales como peticiones, facebook y twitter.
- Garantizar el acceso a la información actualizada relevante para nuestros diferentes clientes externos en temas de cartografía, agrología, catastro, geografía y tecnologías geoespaciales.
- Acceso a los diversos programas de capacitación ofertados por el IGAC a través del CIAF de manera presencial o Virtual a través del Telecentro Regional.
- Acceso al conocimiento a través de la herramienta Geoportal, la Biblioteca del IGAC e ICDE.
- Ofrecer entretenimiento y conocimiento por medio del Portal Niños y los Museos Virtuales de Geografía y Cartografía y, de Suelos.
- Entregar información sobre las diversas publicaciones temáticas que maneja el instituto a través del catálogo de productos.
- Garantizar la posibilidad de utilización de la plataforma por parte de cualquier persona, independientemente de las posibles discapacidades o minusvalías que pueda presentar.
- Garantizar el acceso a la plataforma desde cualquier tipo de terminal de usuario (ordenadores personales, dispositivos portátiles, PDAs, teléfonos inteligentes, etc.).
- Como base para los dos anteriores, adecuación a las directrices de accesibilidad WCAG
- Ofrecer la posibilidad de adquirir las credenciales necesarias para obtener acceso a los servicios ofrecidos por la institución ya sea previo pago o de manera gratuita.
- Convertir "visitantes cualificados" en "prospectos" (clientes altamente potenciales) para informar y persuadir a la contratación del servicio.
- Hacer partícipes a los ciudadanos a través de los medios de difusión sobre las diferentes normas que se generan al interior de la entidad.
- Acercar a los colegios a las



## **Guía del Lenguaje al Ciudadano**

Es deber del servidor público Comunicarse con el Ciudadano, debido a que la forma de gobernar está cambiando. El cambio incluye la calidad, transparencia, eficiencia, y claridad en la forma de comunicarnos.

Un ciudadano no puede ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones sino recibe un mensaje claro, efectivo y actualizado.

El lenguaje es la forma de expresión confiable, clara y precisa que debe ser utilizada por cualquier servidor público. El primer paso de esta iniciativa es sensibilizar a los servidores públicos de la importancia del lenguaje en la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos.

Si los documentos normativos, formatos y comunicados del gobierno están bien escritos, los ciudadanos invierten menos tiempo en tratar de entender los requerimientos del Gobierno para utilizar servicios o trámites públicos.

El Lenguaje Ciudadano busca el uso de un lenguaje simple, claro y directo que permite a los lectores concentrarse en el mensaje que quiere transmitir la institución que lo emite y comprenderlo de manera efectiva. La utilización de un lenguaje ciudadano en toda comunicación gubernamental ya sea oral o escrita fomenta la transparencia y la eficacia de las instituciones.

El Lenguaje Ciudadano comunica a su lector lo que necesita saber en una forma clara, directa y sencilla porque usa una estructura gramatical correcta y palabras apropiadas. El Lenguaje Ciudadano no es una receta de redacción, ni implica escribir “para que todos lo entiendan”. Por el contrario, tiene como propósito principal formular mensajes claros, concretos y/o precisos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga la información que necesita, o sea, simplificar la información.

Conocer a nuestros ciudadanos (público objetivo) y escribir para ellos, es la herramienta más importante para escribir bien.

### **¿Qué es enfoque hacia el ciudadano?**

Enfocarse en el ciudadano e poder identificar el contenido que necesita; seleccionar la forma y el lenguaje adecuado; y guiar fácilmente al ciudadano en realizar un trámite u obtener un servicio.

### **¿Qué necesita saber sobre el ciudadano?**

- ¿Quién es?
- ¿A qué se dedica?



**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI  
Sede Central



- ¿Qué necesita del IGAC?
- ¿Qué tiene que hacer el ciudadano para acceder a los servicios o trámites?

### **Características del ciudadano**

Región, gremio, escolaridad o, en el caso de documentos electrónicos, tecnología disponible, educación (primaria, básica, universitaria, posgrado), si es analfabeta, edad, poder adquisitivo, intereses, etc. **Ver Informe de la encuesta aplicada en 2012**

- ¿Qué sentimientos puede causarle el mensaje o el tono del escrito? (¿interés, miedo, frustración, creencias?)
- ¿Qué preguntas necesita contestarse?
- ¿Qué información necesita?

### **Espacios más comunes de información al ciudadano:**

**Páginas Web institucionales.** “Se pública información sobre su gestión. Al divulgar una información en este espacio la institución tiende a dar por suplido su deber de informar sobre un asunto, aludiendo: “está publicado en la página”. Es necesario revisar el alcance de estas publicaciones, desde el punto de vista de cobertura y de las características de la misma, así como de la consulta que hace o no el ciudadano a lo publicado en ellas”. **Ver documento** Guía de Lenguaje Ciudadano para la administración Pública Colombiana.



## **Caracterización de los usuarios:**

### **Perfil del usuario atendido en los Centros de Información Geográfica (Consultas y certificados catastrales)**

Las personas que más visitan el IGAC a nivel nacional en su mayoría son hombres (55%), entre 35 y 54 años (42%), con nivel educativo bachillerato (27%) y pregrado (24%). Las personas que se desarrollan dentro del sector servicios (27%) y educación (14%) son los más interesados en los productos y servicios del IGAC, la mayoría de los visitantes del IGAC no se identifica dentro de ningún grupo minoritario (79%)(Fuente: Encuesta de Satisfacción al cliente 2012)

### **Perfil del cliente IGAC (Clientes de publicaciones y servicios diferentes a certificados catastrales)**

Por la amplitud del mercado, se definieron 6 segmentos (Fuente: Plan de Mercadeo – Observación directa, Estudio de mercado CICCO 2007):

1. Turismo: en este grupo se encuentran: Operadores de turismo agencias de viaje (aéreo, terrestre y fluvial), sitios turísticos, museos, centros comerciales, hoteles, restaurantes, tiendas de productos de campamentos y de deportes extremos, viajeros, ecoturismo.
2. Agroindustria: Este segmento agrupa los sectores agrícola, pecuario, ganadero, pesquero, flores y plantas.
3. Servicios: dentro de este se encuentra: Comercio, transporte, comunicaciones, sector financiero, editoriales e industria gráfica, mensajería, empresas de asesoría y consultoría, empresas sin ánimo de lucro y ONG
4. Educación: Agrupa: Bibliotecas, colegios, universidades con facultades de: Biología, agrología, geografía, geología, agronomía, economía, sociología, estadística, arquitectura, topografía, ingenierías y afines.
5. Industria: para el caso del IGAC, las industrias más representativas son las empresas relacionadas con la construcción y las de petróleo, recursos minerales y energéticos, dichas empresas son usuarias habituales de la información del instituto
6. Entidades Gubernamentales: En este grupo se encuentran: Alcaldías, gobernaciones, entidades encargadas de ordenamiento territorial, planificación regional, organización del espacio, prevención y control de desastres, seguridad vial, entre otras.



**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI  
Sede Central



## Redes sociales

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC, actualmente hace parte de las redes sociales, como un medio de acercamiento a los ciudadanos. Por ese motivo, y con el fin de mantener la imagen institucional propende porque la información transmitida por medio de este medio esté actualizada y sea de interés para los diversos públicos objetivos.

Para ello, la información debe ser aprobada por cada jefe de área u oficina y ser enviada al Community Manager de la institución siempre en concordancia con las políticas de **Lenguaje al Ciudadano** y técnicas de redacción enfocadas para el soporte electrónico.

La información que se ofrezca en a través de Facebook y Twitter, en la mayoría de los casos deberá direccionar a algún contenido, para fomentar las visitas al portal web.

En los dos casos se debe cuidar la imagen institucional y ser orientado por las necesidades de la Oficina de Difusión y Mercadeo y la Dirección General del IGAC.