# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P S.A.S

# DIMENSION 3: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

# POLITICA: GOBIERNO DIGITAL

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN……3
2. INTRODUCCIÓN……4
3. JUSTIFICACIÓN……5
4. MARCO LEGAL……6
5. OBJETIVOS……10
   5.1. OBJETIVO GENERAL……10
   5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS……10
6. APLICABILIDAD……11
7. NIVEL DE CUMPLIMIENTO……11
8. IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIAS……11
9. POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL……12
   9.1 ELEMENTOS DE LA POLITICA……12
   9.2 MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL……14
   9.3 AMBITO DE APLICACIÓN……14
   9.4 LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA……14
   9.5 RESPONSABLE DE LIDERAR LA POLITICA……15
   9.6 RESULTADOS ESPERADOS EN LA POLITICA……15
10. ARMONIZACIÓN Y COORDINACIÓN……15
11. COMUNICACIÓN……16
12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO……16
   12.1 TICS PARA EL ESTADO……16
   12.2 TICS PARA LA SOCIEDAD……18
13. CONTROL Y MEJORA……18
14. RECOMENDACIONES……18
15. VIGENCIA……19

## 1. PRESENTACIÓN

Con la transformación de la Estrategia de Gobierno en Línea, La política de Gobierno Digital genera un nuevo enfoque en donde no sólo el Estado, sino también los diferentes actores de la sociedad, son fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia y donde las necesidades y problemáticas del contexto, determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público

En este sentido, el nuevo objetivo de la política de Gobierno Digital es el siguiente: promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

## 2. INTRODUCCIÓN

La constante evolución del gobierno electrónico en Colombia, ha dejado clara la importancia de las TIC para mejorar la gestión en las entidades públicas, así como los servicios que el Estado presta al ciudadano, no obstante, ahora surge una nueva realidad en donde la política de Gobierno Digital no solamente mejora los procesos y los servicios existentes, sino que permite llevar a cabo procesos de transformación digital que modifican la forma en que tradicionalmente el Estado se ha venido relacionando con el ciudadano.

En este nuevo contexto, Gobierno Digital se constituye en el motor de la transformación digital del Estado, permitiendo que las entidades públicas sean más eficientes para atender las necesidades y problemáticas de los ciudadanos y que éstos sean los protagonistas en los procesos de cambio a través del uso y apropiación de las tecnologías digitales.

En este sentido, la política de Gobierno Digital define los lineamientos, estándares y proyectos estratégicos, que permiten llevar a cabo la transformación digital del Estado, a fin de lograr una mejor interacción con ciudadanos, usuarios y grupos de interés; permitiendo resolver necesidades satisfactoriamente, resolver problemáticas públicas, posibilitar el desarrollo sostenible y en general, crear valor público.

## 3. JUSTIFICACIÓN

La transición de Gobierno en Línea a Gobierno Digital, se dio con miras a transformar las entidades públicas y dotarlas de capacidades que les permitan responder a las necesidades que demanda un escenario de economía digital, así como al establecimiento y desarrollo de ciudades y territorios inteligentes que les ofrezcan mejores condiciones a los ciudadanos y, por ende, una mejor calidad de vida

Ya no se trata únicamente de automatizar procesos o de atender la provisión de trámites y servicios para la ciudadanía. Ahora la mirada en temas de eficiencia administrativa se enriquece con una visión mucho más integral, orientada a la generación de valor público por parte de todos los actores que construyen y aportan a lo público, en donde la ciudadanía se empodera y es protagonista de su realidad y el Estado transforma sus servicios y se constituye en una plataforma para que los ciudadanos colaboren en la solución de problemas y necesidades.

## 4. MARCO LEGAL

- Resolución 2893 de 2020; Anexos: 1, 2, 2.1, 3,3.1,4,4.1,5,5.1

- Resolución 2160 de 2020 Anexos: 1 y 2

- Ley 2052 de 2020

- Resolución 1519 de 2020 Anexos: 1, 2, 3 y 4

- Decreto 620 de 2020: Servicios Ciudadanos Digitales

- Decreto 2106 de 2019: Simplificación, Supresión y Reforma de Tramites, Procesos y Procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública

- Directiva Presidencial 02 de 2019

- Ley 1955 de 2019: Plan Nacional de Desarrollo 2018-2020

- Resolución 1443 de 2018: por el cual se sustituyen los artículos 15 y 19 y se modifica el artículo 17 de la Resolución 2405 de 2016

- Resolución 2405 de 2016: por el cual se adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea

- Decreto 1166 de 2016: por el cual se regula presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

- Decreto 415 de 2016: Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

- Decreto 1074 de 2015: Decreto único reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

- Acuerdo 003 de 2015: del Archivo General de la Nación

- Decreto 1080 de 2015: Decreto único reglamentario del Sector Cultura

- Resolución 3564 de 2015: Reglamentaciones asociadas a la Ley de transparencia y acceso a la información pública

- Decreto Reglamentario Único 1081de 2015, Decreto 103 de 2015: Reglamento sobre la gestión de la información pública

- Ley Estatutaria 1757 de 2015: Promoción y protección del derecho a la participación democrática

- Ley 1753 de 2015: Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo País”

- Decreto 1078 de 2015: Decreto único sectorial – lineamientos generales de la estrategia gobierno en línea

- Ley 1712 de 2014: Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional

- Decreto 333 de 2014: Define el régimen de acreditación de las entidades de certificación, en desarrollo de lo previsto en el artículo 160 del Decreto Ley 19 de 2012

- Ley Estatutaria 1618 de 2013: Ejercicio pleno de las personas con discapacidad

- Ley Estatutaria 1581 de 2012: Protección de Datos Personales

- Decreto 2364 de 2012: Firma Electrónica

- Decreto 019 de 2012: Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

- Decreto 235 de 2010: Intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones publicas

- Ley 1273 de 2009: Código Penal

- Circular Número 058 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación: Cumplimiento Decreto 1151 de 2008

- Ley 1341 de 2009: Mecanismo y condiciones para garantizar la masificación del Gobierno en Línea

- Ley 1266 de 2008: Disposiciones generales de Habeas Data y se regula el manejo de la información

- Ley 962 de 2005: Racionalización de trámites y procedimientos administrativos

- Conpes 3292 de 2004: Proyecto de Racionalización y Automatización de Tramites

- Ley 906 de 2004: Código de procedimiento Penal

- Ley 892 de 2004: Mecanismo Electrónico de Votación e Inscripción

- Decreto 3107 de 2003: Supresión del programa presidencial e integración de la agenda de conectividad de Min TIC

- Acto Legislativo 01 de 2003: Uso de medios electrónicos e informáticos para el ejercicio del derecho al sufragio

- Ley 794 de 2003: Código de procedimiento civil

- Ley 812 de 2003: Renovación de la Administración Pública

- Conpes 3248 de 2002: Renovación de la Administración Pública

- Ley 734 de 2002: Código Único Disciplinario

- Ley 790 de 2002: Programa de Reforma de la Administración Pública

- Directiva Presidencial 10 de 2002: Programa de Renovación de la Administración Pública: hacia un estado comunitario

- Conpes 3072 de 2000: Agenda de Conectividad

- Directiva 02 de 2000: Plan de Acción de la Estrategia Gobierno en Línea

- Ley 594 de 2000: Ley General de Archivos

- Conpes 2790 de 1995: Gestión Pública orientada a resultados

- Decreto Ley 2150 de 1995: Estatuto Anti tramites

- Decreto Ley 2150 de 1995: Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

- Ley 527 de 1991: Ley de Comercio Electrónico

- Ley 57 de 1985: Publicidad de los Actos y Documentos Oficiales

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. OBJETIVO GENERAL

Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar en Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital

### 5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad

- Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información

- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información

- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto

- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de las TIC

## 6. APLICABILIDAD

La política de Gobierno Digital será aplicable a todos los Empleados de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape S.A.S E.S.P, con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar dichos empleados, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los Empleados y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política, dando a conocer la aplicación e implementación aquí definida. Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la política y es deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

## 7. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

La política será objeto de evaluación aplicando mecanismos de mejoramiento continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión.

La Política de Gobierno Digital de la Empresa será de obligatorio cumplimiento para todos los Empleados de planta, contratistas, practicantes, proveedores y terceros.

La política abarca también a clientes internos que son las dependencias que componen la estructura de la administración.

## 8. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

A continuación, se presentan las estrategias para llevar a cabo esta política:

- Liderar la construcción, administración y monitoreo del mapa de riesgos de gestión digital

- Realizar los ajustes en el Portal WEB para cumplir con los criterios de accesibilidad.

- Elaborar el Catálogo de Información.

- Realizar los ajustes en el Portal WEB para cumplir con los criterios de usabilidad.

- Actualizar el Directorio de Componentes de información.

- Realizar Medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios en línea.

- Poner en funcionamiento el formato de PQRSF digital

## 9. POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL

### 9.1 ELEMENTOS DE LA POLITICA

Para la implementación de la política de Gobierno Digital, se han definido dos componentes y tres habilitadores transversales que definen lineamientos y estándares para el desarrollo de servicios digitales de confianza y calidad, procesos digitales seguros y eficientes, contar con datos e información de calidad para tomar decisiones, promover la apropiación de la tecnología para empoderar al ciudadano y contar con ciudades y territorios inteligentes.

**COMPONENTES**

**- TIC para la Sociedad**

Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, políticas y normas y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.

- **TIC para el Estado**

Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las TIC. Así mismo, busca fortalecer las competencias en Tecnologías de la información - T.I. de los servidores públicos, como parte fundamental de la capacidad institucional

**HABILITADORES TRANSVERSALES**

**- Seguridad y Privacidad**

Busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la entidad pública, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos, a través de un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

**- Servicios ciudadanos Digitales**

Busca facilitar y brindar un adecuado acceso a los servicios de la administración pública, haciendo uso de medios digitales, para lograr la autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, lo cual será posible, a través de la implementación del Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales.

**- Arquitectura**

Busca fortalecer las capacidades de gestión de Tecnologías de la Información - T.I. de las entidades públicas, a través de la definición de lineamientos, estándares y mejores prácticas, contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.

**PROPOSITOS**

- Servicios Digitales de confianza y calidad

- Procesos internos seguros y eficientes

- Decisiones basadas en datos

- Empoderamiento ciudadano, a través de un Estado Abierto

## 9.2 MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL

Para el desarrollo de la política de Gobierno Digital, la entidad deberá aplicar el Manual de Gobierno Digital, que es el documento que establece los lineamientos y estándares de los componentes de la política (TIC para el Estado y TIC para la Sociedad) y de los habilitadores transversales (arquitectura, seguridad y privacidad de la información y servicios ciudadanos digitales).

En este documento también se presenta el detalle de las actividades a realizar, las metas y los indicadores de cumplimiento y resultado que deben aplicar la entidad para hacer el seguimiento y evaluación de la política.

## 9.3 AMBITO DE APLICACIÓN

La política de Gobierno Digital tiene como ámbito de aplicación, las entidades que conforman la Administración Pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen funciones administrativas. La implementación de la Política de Gobierno Digital en las Ramas Legislativa y Judicial, en los órganos de control, en los autónomos e independientes y demás organismos del Estado, se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en los artículos 113 y 209 de la Constitución Política (Art. 2.2.9.1.1.2. - Decreto 1008 de 2018).

## 9.4 LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

- Fortalecer las capacidades de gestión de las tecnologías de información, a través de la definición de lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

- Implementar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos.

- Implementar la política de gobierno digital en La Empresa con la conformación del equipo líder y el acompañamiento de todos los colaboradores.

- Facilitar y brindar un adecuado acceso de los ciudadanos a los servicios que presta la Empresa haciendo uso de medios digitales, a través de la implementación del Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales.

## 9.5 RESPONSABLE DE LIDERAR LA POLITICA DE IMPLEMENTACIÓN

Según el Decreto 1008 de 2018, Artículo 2.2.9.1.3.4. el Responsable de liderar la implementación la Política de Gobierno Digital; es el Director, Jefe de Oficina o Coordinador de Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones, o quien haga sus veces, de la respectiva entidad, tendrá la responsabilidad de liderar la implementación de la Política de Gobierno Digital. Las demás áreas de la respectiva entidad serán corresponsables de la implementación de la Política de Gobierno Digital en los temas de su competencia.

## 9.6 RESULTADOS ESPERADOS DE LA POLÍTICA

- Fortalecimiento de la gestión de las tecnologías de información.

- Fortalecimiento de la seguridad y privacidad de la información.

- Brindar acceso a los ciudadanos a los servicios de la Empresa, haciendo uso de medios digitales.

## 10. ARMONIZACION Y COORDINACIÓN

La política de Gobierno Digital, se armonizará en concordancia con los lineamientos que imparte la función pública, que al interior de la entidad la implementará la Oficina de Sistemas o a quien se delegue; el MIPG coordinado

por el Área de Planeación y los demás procesos desarrollados por la Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S.

## 11. COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerarquía de la Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S.

## 12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Es necesario realizar seguimiento a las estrategias, gestiones, planes y programas adelantados para la divulgación e interiorización de la política

### 12.1 TIC PARA EL ESTADO

| ITEM | ESTRATEGIA | ACTIVIDADES DE GESTIÓN | RESPONSABLE | PERIODICIDAD |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Estrategia de TI (Tecnologías de la Información) | - Actualizar el avance y estado de los proyectos del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información) | - Oficina de Sistemas | Semestral |
| | | - Realizar seguimiento a los indicadores del PETI | - Oficina de Sistemas | Semestral |
| | | - Construir Plan de Comunicaciones PETI | - Oficina de Comunicaciones | Anual |
| 2 | Gobierno de TI | Divulgar los productos definidos de Arquitectura | - Oficina de Sistemas | Anual |
| 3 | sistemas de información | - Establecer y Estandarizar los tramites en linea | - Oficina de Sistemas | Anual |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | - Establecer y Estandarizar los requisitos de lenguaje común de intercambio de información | - Oficina de Sistemas | Anual |
| 4 | Servicios tecnológicos | **-** Elaboración de un documento con indicaciones que incorpore metodologías de evaluación de alternativas de solución para adquisición de servicios y/o soluciones de TI<br><br>- Documento informativo de la arquitectura de servicios tecnológicos | - Oficina de Sistemas<br><br>- Oficina de Sistemas | Anual<br><br>Anual |
| 5 | Uso y apropiación | **-** Actualizar el Plan de Uso y Apropiación de TI<br><br>- Socializar y apropiar la política de Gobierno Digital en la Entidad a través de una actividad que lo representen. | - Oficina de Sistemas<br><br>- Oficina de Sistemas | Anual<br><br>Anual |
| 6 | Seguridad y Privacidad de la información | Actualizar la autoevaluación de la Entidad en la Implementación de Seguridad y Privacidad de la Información | - Oficina de Sistemas | Semestral |

| ITEM | ESTRATEGIA | ACTIVIDADES DE GESTIÓN | RESPONSABLE | PERIODICIDAD |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Transparencia | Divulgación de la estrategia de gobierno digital a través de redes sociales | Oficina de Sistemas | Anual |
| 2 | Participación | Generar reporte de resultado de encuestas de satisfacción de trámites en línea de la Entidad | Oficina de Sistemas | Trimestral |
| 3 | Servicios centrados en el usuario | Realizar ejercicio de innovación abierta para los usuarios | Oficina de Sistemas | Anual |

### 12.2 TIC PARA LA SOCIEDAD

## 13. CONTROL Y MEJORA

Cada uno de los planes, proyectos o programas tienen un responsable, en algunos casos la responsabilidad es compartida. Cada dependencia responsable realiza el seguimiento a través de la herramienta que se tenga en cada proceso

## 14. CONCLUSIONES

- Generar valor público también hace referencia a lograr que el Estado llegue a donde no llega el mercado, satisfaciendo necesidades y problemáticas de la ciudadanía.

- El entorno donde se relaciona el Estado con los ciudadanos y los demás actores del ecosistema digital debe ser sencillo, corresponsable, previsible y seguro y

debe permitir un diálogo permanente proporcionados por medios digitales ágiles, apropiados y útiles para el ciudadano

- La Política de Gobierno Digital quiere lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.

## 15. VIGENCIA

La política de Gobierno Digital de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape E.S.P. S.A.S, rige a partir de la promulgación del Acto Administrativo que ordene su implementación.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por le ley o la función pública