

***MODELO INTEGRADO DE  
PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”***

***POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL***

***UNIMOS S.A. E.S.P.***

**IPIALES, 2022**



 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	<b>UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.</b>	
<b>POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL</b>		
<b>Código:</b>	POL-09	<b>Versión:</b> 1
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Jaime Alexander Rodríguez Rivera	Jose David Lafaurie	Diana Isabel Obando Guerrero
Jefe Oficina de Sistemas y Facturación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Gerente
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>
24/11/2022	02/12/2022	03/12/2022

<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>
Reestructuración de Políticas de acuerdo a los lineamientos y Gestión de el Plan de Gobierno Municipal “Hablaamos con Hechos”.
Actualización de vigencia.



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	6
2. JUSTIFICACION.....	7
3. MARCO JURÍDICO .....	7
4. MARCO CONCEPTUAL.....	12
5. MOMENTOS DE LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL.....	16
6. DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA.....	17
6.1. POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL. ....	17
6.2. PROPOSITOS DE LA POLITICA.....	18
6.2.1. OBJETIVOS.....	18
6.2.1.1. OBJETIVO GENERAL. ....	18
6.2.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS. ....	18
6.3. ELEMENTOS DE LA POLITICA.....	19
6.4. COMPONENTES.....	20
6.5. HABILIDADES.....	21
6.6. LINEAS DE ACCION.....	22
6.7. INICIATIVAS DINAMIZADORAS.....	22
6.8. RESPONSABLE DE EJECUTAR LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL. ....	23
7. PLANEACION DE LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL .....	25
8. EJECUCION DE LA POLITICA .....	26
9. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA POLITCA DE GOBIERNO DIGITAL .....	27
10. BIBLIOGRAFIA.....	28



**LISTADO DE TABLAS**

Tabla 1. Marco Jurídico..... 7

Tabla 2. Componentes de la Política de Gobierno Digital. .... 20

Tabla 3. Habilidades de la Política de Gobierno Digital. .... 21

Tabla 4. Líneas de Acción de la Política de Gobierno Digital. .... 22

Tabla 5. Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. .... 23



**LISTADO DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Momentos de la Política de Gobierno Digital. .... 16  
Ilustración 2. Elementos de la Política de Gobierno Digital. .... 20



## ***1. INTRODUCCION***

La Política de Gobierno Digital forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la dimensión operativa de Gestión para el Resultado con Valores. Esta estrategia busca promover una adecuada gestión interna de las entidades y el buen relacionamiento con el ciudadano, a través de la participación y la prestación de servicios de calidad incorporando el uso de las TIC.

Gobierno Digital se ha establecido en todo el territorio colombiano mediante el Decreto 1008 de 2018. En este marco, la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. asume los procesos necesarios para la implementación de la Política de Gobierno Digital y se propone el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para avanzar hacia su transformación digital, realizar aportes en la consolidación de un Estado con ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores y generando valor público en un entorno de confianza digital.

Para la elaboración de la Política, se ha tomado como base los lineamientos establecidos en el Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital facilitado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC. Por lo tanto se adelantará la implementación de la política, a través de cuatro grandes momentos, Conocer, Planear, Ejecutar y Medir. Estos momentos incorporan las acciones que permitirán desarrollar la política en las entidades públicas de nivel nacional y territorial.



## 2. JUSTIFICACION

La Política de Gobierno Digital, se formula con el fin de fortalecer la relación entre nuestros clientes y la empresa, brindando servicios digitales de confianza y calidad, esto permitirá que nuestros clientes ahorren tiempo y dinero, además de lograr que nuestros procesos internos sean seguros y eficientes, mediante esta política lograremos fortalecer las capacidades de gestión de las TIC y tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento, el uso y aprovechamiento de la información. Por otra parte, se hace necesario 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. De esta manera, la entidad busca, no solo que el uso de la tecnología sea ágil, sencillo y útil para las personas, sino también que la interacción entre los diferentes actores involucrados en la política se dé en medio de un ambiente seguro, corresponsable y previsible.

## 3. MARCO JURÍDICO

La Política de Gobierno Digital, se enmarca en la normatividad que se relaciona a continuación:

**Tabla 1. Marco Jurídico.**

NORMA	DETALLE
Decreto 767 de 2022 Política de Gobierno Digital.	Actualización de la política Colombiana de Gobierno Digital.
Resolución 1951 de 2022. Anexo 1.	Establece los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales.
Decreto 088 de 2022.	Adiciona el título 20 a la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015. Para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la ley 2052 de 2020.
Resolución 460 de 2022.	Por la cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos (PNID) y su Hoja de Ruta, con el fin de impulsar la transformación digital del Estado y el desarrollo de una economía basada en los datos.



Directiva Presidencial 02 de 2022.	Reiteración de la política pública en materia de seguridad digital.
Decreto 338 de 2022.	Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones.
Resolución 746 de 2022.	Por la cual se fortalece el modelo de seguridad y privacidad de la información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la resolución N° 500 de 2021.
Resolución 1117 de 2022.	Por la cual se establecen los lineamientos de transformación digital para las estrategias de ciudades y territorios inteligentes de las entidades territoriales, en el marco de la Política de Gobierno Digital.
Decreto 767 de 2022.	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución 500 de 2021.	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.
Directiva Presidencial 03 de 2021.	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
Ley 2080 de 2021.	Establece los lineamientos de uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos de las entidades públicas
Resolución 1519 de 2020.	Define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 (transparencia y acceso a información pública) y se define los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
Ley 2052 de 2020.	Implementar los servicios ciudadanos digitales. Crear, diseñar o adecuar los mecanismos de intercambio de información de los sistemas y soluciones tecnológicas que soportan sus trámites, dando, cumplimiento al marco de interoperabilidad y los lineamientos de vinculación al servicio de interoperabilidad de los servicios ciudadanos digitales.
Decreto 620 de 2020.	Reglamenta parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y el párrafo 2° del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.



Resolución 2893 de 2020.	La presente resolución tiene por objeto expedir: los lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano; la guía técnica de integración de sedes electrónicas; la guía técnica de integración de ventanillas únicas; la guía técnica de integración de portales específicos de programas transversales del Estado , y la Guía Técnica de Integración de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) y Consultas de Acceso a Información Pública.
Resolución 2160 de 2020.	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.
Ley 1955 de 2019.	Plan Nacional de Desarrollo 2018-2020.
Decreto 2106 de 2019.	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Directiva Presidencial 02 de 2019.	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado.
Ley 1978 de 2019.	Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1008 de 2018.	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 704 de 2018.	Por el cual se crea la Comisión Intersectorial para el Desarrollo de la Economía Digital y se adiciona un artículo en el título 2 de la parte 1 del libro 1 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015.
Resolución 1443 de 2018.	Por la cual se sustituyen los artículos 15 y 19 y se modifica el artículo 17 de la Resolución No 2405 de 2016 (Sello de excelencia de Gobierno Digital)
Decreto 415 de 2016.	La definición de estrategias, políticas, planes, objetivos, metas, estándares y lineamientos en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que adopte cada sector, organismo o entidad, deberán estar articuladas con el Plan Nacional de Desarrollo, los planes de desarrollo sectorial y con la estrategias, políticas, planes, estándares, programas y lineamientos que para el efecto establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución 2405 de 2016.	El modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea en Colombia se rige por los principios de colaboración, participación, gratuidad, imparcialidad, buena fe, responsabilidad, apertura, publicidad, seguridad y privacidad de la información, calidad y transparencia, consagrados en los artículos 209 de la Constitución Política, 3° de la Ley 489 de 1998, 3 de la Ley 1437 de 2011 y 2.2.9.1.1.4 del Decreto número 1078 del 2015.



Decreto 1166 de 2016.	El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
Decreto único sectorial 1078 de 2015.	Título 9 - Decreto 1078 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-9528_documento.pdf">http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-9528_documento.pdf</a>
Ley estatutaria 1757 de 2015.	Presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.
Decreto reglamentario único 1081 de 2015.	Regula íntegramente las materias contempladas en él. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 153 de 1887, quedan derogadas todas las disposiciones de naturaleza reglamentaria relativas al sector Presidencia de la República que versan sobre las mismas materias, con excepción, exclusivamente.
Decreto 103 de 2015.	El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea expedirá los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014, con el objeto de que sean dispuestos de manera estandarizada.
Resolución 3564 de 2015.	Anexo 1 - Resolución 3564 de 2015 - Reglamenta aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública: <a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_esquema_ley1712.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_esquema_ley1712.pdf</a>
Acuerdo AGN 3 de 2015.	El presente Acuerdo tiene como objeto reglamentar la gestión de documentos electrónicos en las entidades del Estado, generados y recibidos como resultado del uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos, de conformidad con lo establecido en el Título IV de la Ley 1437 de 2011.
Decreto 1074 de 2015	Este Decreto regula íntegramente las materias contempladas en él. Por consiguiente, de conformidad con el arto 3 de la Ley 153 de 1887, quedan derogadas todas las disposiciones de naturaleza reglamentaria relativas al sector Comercio, Industria y Turismo que versen sobre las mismas materias
Decreto 1080 de 2015.	Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura
Ley 1753 de 2015.	Plan nacional de desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país"
Decreto 2573 de 2014.	Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Ley 1712 de 2014.	Ley de Transparencia y acceso a la información pública: <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf">http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf</a>



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.	Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos, de conformidad con el artículo 3° literal c), de Ley 1346 de 2009.
Decreto 2693 de 2012.	Definir los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Decreto 19 de 2012.	Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.
NTC 5854 de 2012.	Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA.
Ley 1341 de 2009.	La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.
Circular de la Procuraduría General de la Nación 58 de 2009.	Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República", en su artículo 14 dispone que el Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y. en consecuencia. Impulsara y realizara los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con el desarrollo de: la contratación pública con soporte electrónico, los portales de información y la prestación de servicios, así como de la participación ciudadana y sistemas intra gubernamentales de flujo de información.
Ley 1273 de 2009.	De la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.



Decreto 1151 de 2008.	El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Ley 1266 de 2008.	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Fuente: Creación propia del autor.

#### 4. MARCO CONCEPTUAL

- **Competitivo:** Entidades accesibles, disponibles, con capacidad de respuesta ante los cambios y las necesidades de los ciudadanos y con alta calidad en sus procesos y en la implementación de las políticas públicas. Ciudadanos que tienen capacidades y recursos efectivos, ágiles y fáciles de usar para interactuar con el Estado a través de los medios digitales.
- **Proactivo:** Entidades que se anticipan en la prestación de servicios, son previsoras, apropian la tecnología, mitigan riesgos y realizan seguimiento a las nuevas tecnologías o tecnologías emergentes para satisfacer sus necesidades y resolver problemáticas. Ciudadanos que participan a través de los medios digitales en el diseño y la toma de decisiones de trámites y servicios, políticas públicas, normas y proyectos.
- **Innovador:** Entidades que promueven la interacción y la colaboración entre diferentes actores, para la solución de necesidades y retos de manera diferente y creativa mediante el uso de las TIC.
- **Disponibilidad:** Acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados cuando lo requieran.
- **Entorno digital:** Ambiente, tanto físico como virtual sobre el cual se soportan las interacciones del futuro digital, tales como la economía digital.



- **Incidente:** cualquier evento adverso real o sospechado, intencionado o no intencionado, que puede cambiar el curso esperado de una actividad en el entorno digital.
- **ANS:** Acuerdo de niveles de servicio, para garantizar la calidad y funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
- **Arquitectura empresarial:** Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Cuando se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite además asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país.
- **Arquitectura de T.I.:** De acuerdo con el Marco de referencia de Arquitectura empresarial del Estado, define la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).
- **Arquitectura de T.I. sectorial:** Es el análisis integral y estratégico de un sector de la administración pública (salud, educación, tic, entre otros) basado en los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y planificar la transformación necesaria que le permita a un sector evolucionar hasta la arquitectura empresarial objetivo.
- **Información:** Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.



- **Acceso a las TIC:** Condiciones y medios de acercamiento a las TIC por parte de los Grupo de Interés (Infraestructura, servicios, aplicaciones, políticas, programas...).
- **Ciudad y territorio inteligente:** pretende impactar positivamente la calidad de vida de todos los habitantes a partir de un modelo sostenible que dé solución a las problemáticas de carácter urbano y/o social, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **Accesibilidad:** Es una característica deseable en las páginas web e interfaces gráficas de los sistemas de información que consiste en la posibilidad que tiene un usuario de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que cuente con algún tipo de discapacidad.
- **Activo:** Cualquier cosa que tenga valor para la entidad ya sea tangible o intangible. Existen diversos tipos de activos en una entidad como: información, software, hardware, tramites o servicios, recurso humano con sus aptitudes, habilidades, y experiencia, reputación o Imagen organizacional.
- **Activo de Información:** En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.
- **Lineamiento:** Es una directriz o disposición obligatoria para efecto de este manual que debe ser implementada por las entidades públicas para el desarrollo de la política de gobierno digital. Los lineamientos pueden ser a través de estándares, guías, recomendaciones o buenas prácticas.
- **Manual de Gobierno Digital:** Documento que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de la Política de Gobierno Digital en Colombia, el cual es elaborado y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación.



- **Marco de interoperabilidad:** Es el conjunto de principios, políticas y recomendaciones que busca facilitar y optimizar la colaboración entre organizaciones privadas y entidades del Estado para intercambiar información y conocimiento, en el marco de los procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios a ciudadanos, empresas y a otras entidades para intercambiar información, aporte de documentos y datos en línea.
- **Responsive (término en inglés):** Técnica de diseño web adaptativo, que busca la correcta visualización de una misma página en distintos dispositivos computadores de escritorio, tabletas y dispositivos móviles.
- **Sede Electrónica:** Es una dirección electrónica que permite identificar la entidad y la información o servicios que provee en la web, a través de la cual se puede acceder de forma segura y realizar con todas las garantías legales, los procedimientos, servicios y trámites electrónicos que requieran autenticación de sus usuarios. (Decreto 1078 de 2015, artículo 2.2.17.7.1).
- **Servicios ciudadanos digitales:** Es el conjunto de servicios que brindan capacidades y eficiencias para optimizar y facilitar el adecuado acceso de los usuarios a la administración pública a través de medios electrónicos. Estos servicios se clasifican en básicos y especiales.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.
- **Transformación digital:** Es un proceso de reinención o modificación en la estrategia o modelo del negocio, que responde a necesidades de supervivencia de las organizaciones y se apoya en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

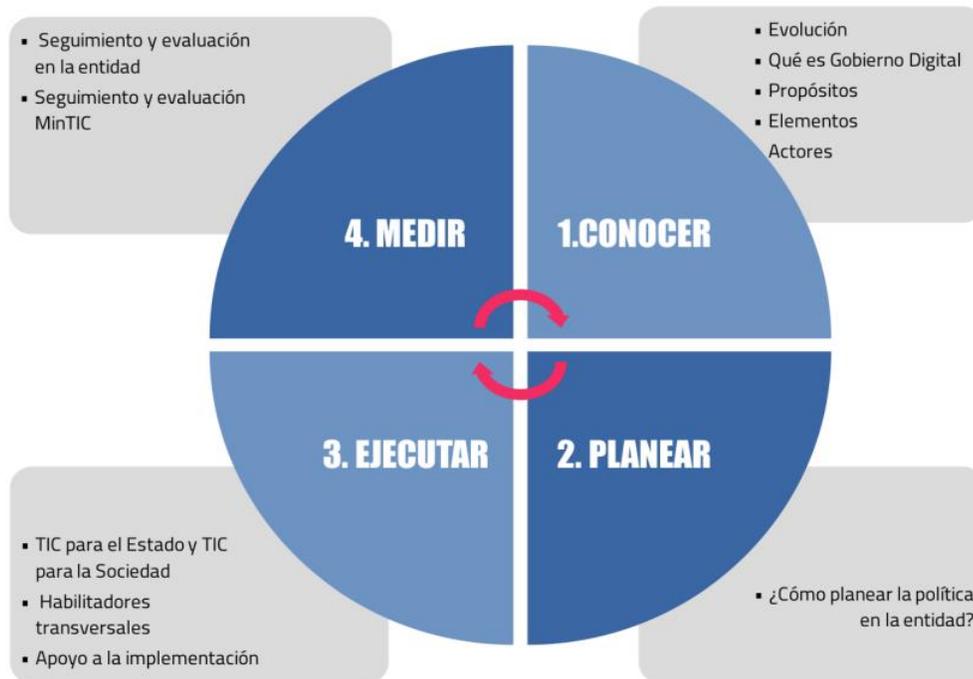


- **Usabilidad:** Es un anglicismo que apareció hace algunos años, que significa facilidad de uso. Desde la Norma ISO 9241-11 (1998), usabilidad se define como “El grado en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para lograr sus propósitos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico”.

## 5. MOMENTOS DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Para implementar la Política de Gobierno Digital es necesario conocer los cuatro grandes momentos, los cuales incorporan las acciones que permitirán desarrollar la política en nuestra entidad.

### Ilustración 1. Momentos de la Política de Gobierno Digital.



Fuente: Manual de Gobierno Digital – Ministerio TIC.

## **6. DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA.**

### **6.1. POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL.**

El decreto 1499 de 2017, reglamentó el Sistema Integrado de Planeación y Gestión y actualizó el modelo para su implementación, denominado “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”, que consiste en un “marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. Este modelo debe ser adoptado por los organismos y entes territoriales y nacionales del sector público. En consecuencia, Gobierno Digital es una de las políticas de gestión y desempeño institucional, que se desarrolla en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se encuentra en el Eje de Gestión para el Resultado con Valores, y está estrechamente relacionada con las políticas de: Planeación Institucional, Talento humano, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización de trámites, Gestión Documental, Seguridad Digital y Gestión del Conocimiento y la Innovación.

La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales, UNIMOS S.A. E.S.P. en cumplimiento de los parámetros establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, busca implementar la Política de Gobierno Digital para promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones y con ello consolidarnos como empresa en primer lugar competitiva con capacidad de respuesta ante los cambios y las necesidades de los usuarios y con alta calidad en sus procesos y en la implementación de las políticas públicas, proactiva lo cual permitirá que nuestros funcionarios se apropien de la tecnología, mitiguen riesgos y que participen a través de los



medios digitales en el diseño y la toma de decisiones de trámites y servicios, políticas públicas, normas y proyectos y por ultimo innovadora; promoviendo la interacción y la colaboración entre diferentes actores, para la solución de necesidades y retos de manera diferente y creativa mediante el uso de las TIC., con todo esto poder generar valor público en un entorno de confianza digital.

## **6.2. PROPOSITOS DE LA POLITICA.**

### **6.2.1. OBJETIVOS.**

#### **6.2.1.1. OBJETIVO GENERAL.**

Diseñar la Política de Gobierno Digital para la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales, UNIMOS S.A. E.S.P. con el propósito de promover y facilitar el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y que permitirá la interacción de UNIMOS S.A. E.S.P. con los usuarios de una manera ágil, confiable y segura.

#### **6.2.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Diseñar estrategias que permitan la ejecución de la Política de Gobierno Digital.
- Brindar a los usuarios canales y servicios digitales confiables y de calidad.
- Desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.
- Mejorar la toma decisiones por parte de la entidad, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de



datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).

- Mantener actualizados los canales digitales con información de calidad (sitio web – Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un estado abierto impulsando la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.
- Desarrollar territorios y ciudades inteligentes promoviendo el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible.
- Realizar procesos de medición, monitoreo y seguimiento de la implementación de la Política de Gobierno Digital.

### ***6.3. ELEMENTOS DE LA POLITICA.***

UNIMOS S.A. E.S.P. adopta la siguiente estructura para la implementación de la Política de Gobierno Digital, en ella se han definido cinco componentes: gobernanza, innovación pública digital, habilitadores, líneas de acción, e iniciativas dinamizadoras, con el fin de lograr su objetivo.



**Ilustración 2. Elementos de la Política de Gobierno Digital.**



Fuente: <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>.

**6.4. COMPONENTES.**

**Tabla 2. Componentes de la Política de Gobierno Digital.**

ELEMENTO	PROPOSITO
<b>Gobernanza.</b>	Se implementará la Política de Gobierno Digital bajo un modelo de gobernanza basado en el relacionamiento entre el orden nacional y territorial, y el nivel central y descentralizado, que involucre a los grupos de interés en la toma de decisiones y defina los focos estratégicos de acción y la distribución eficiente de los recursos disponibles, procurando una gestión pública colaborativa y ágil.



<b>Innovación pública digital.</b>	Se implementara la Política de Gobierno Digital con un enfoque transversal basado en el relacionamiento con los Grupos de Interés, que genere valor público a través de la introducción de soluciones novedosas y creativas y que hagan uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de metodologías de innovación, para resolver problemáticas públicas desde una perspectiva centrada en los ciudadanos y en general, los habitantes del territorio nacional.
<b>Habilitadores.</b>	Se desarrollarán las capacidades que permitan ejecutar las Líneas de Acción de la Política de Gobierno Digital, mediante la implementación de los siguientes habilitadores:

Fuente: Diseño propio del autor.

### 6.5. HABILIDADES.

**Tabla 3. Habilidades de la Política de Gobierno Digital.**

<b>ELEMENTO</b>	<b>PROPOSITO</b>
<b>Arquitectura.</b>	Busca que las entidades apliquen en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI.
<b>Seguridad y privacidad de la Información.</b>	Busca que las entidades públicas implementen los lineamientos de seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos.
<b>Cultura y Apropiación.</b>	Este habilitador busca desarrollar las capacidades de los sujetos obligados a la Política de Gobierno Digital y los Grupos de Interés, requeridas para el acceso, uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Se promoverá el uso y apropiación de estas entre las personas en situación de discapacidad y se fomentará la inclusión con enfoque diferencial.
<b>Servicios Ciudadanos Digitales.</b>	Busca que todas las entidades públicas implementen lo dispuesto en el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, que establece los lineamientos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales, y para permitir el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos. Conforme a dicha normativa, los servicios digitales se clasifican en servicios básicos: autenticación biométrica, autenticación con cédula digital, autenticación electrónica, carpeta ciudadana e interoperabilidad, los cuales son de obligatorio uso y adopción; y servicios especiales, que son adicionales a los servicios básicos, como el desarrollo de aplicaciones o soluciones informáticas para la prestación de los servicios ciudadanos digitales básicos.

Fuente: Diseño propio del autor.



## 6.6. LINEAS DE ACCION.

Se ejecutarán acciones orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un Estado abierto, con el fin de articular las Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. Estas Líneas de Acción se materializarán en la entidad, siguiendo los estándares señalados para tal fin. En el proceso de registro de los nombres de dominio requeridos para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se deberá realizar la articulación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, acorde con la normativa que regula la materia.

**Tabla 4. Líneas de Acción de la Política de Gobierno Digital.**

<b>Servicios y procesos inteligentes.</b>	Se desarrollaran servicios y procesos digitales, automatizados, accesibles, adaptativos y basados en criterios de calidad, a partir del entendimiento de las necesidades del usuario y su experiencia, implementando esquemas de atención proactiva y el uso de tecnologías emergentes.
<b>Decisiones basadas en Datos.</b>	Se implementaran mecanismos de gobernanza para el acceso, intercambio, reutilización y explotación de los datos, para dar cumplimiento a las normas de protección y tratamiento de datos personales y permitan mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios.
<b>Estado Abierto.</b>	Busca promover la transparencia en la gestión pública con un enfoque de apertura por defecto, y el fortalecimiento de escenarios de diálogo que promuevan la confianza social e institucional, además la colaboración y la participación efectiva de los Grupos de Interés, para fortalecer la democracia y dar soluciones a problemas de interés público a través de prácticas innovadoras, sostenibles y soportadas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Fuente: Diseño propio del autor.

## 6.7. INICIATIVAS DINAMIZADORAS.

Comprende los Proyectos de Transformación Digital y las Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, a través de las cuales se materializan las Líneas de Acción, que permiten dar cumplimiento al objetivo de la Política de Gobierno Digital con la implementación de mecanismos de compra pública que promuevan la innovación pública digital.



**Tabla 5. Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital.**

<p><b>Proyectos de Transformación Digital.</b></p>	<p>Comprende aquellos proyectos que se implementarán para aportar a la generación de valor público mediante el aprovechamiento de las capacidades que brindan el uso y la apropiación de las TIC y así alcanzar los objetivos estratégicos institucionales. Los proyectos de Transformación Digital deberán estar integrados al Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI).</p>
<p><b>Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes.</b></p>	<p>Las entidades territoriales podrán desarrollar estrategias de ciudades y territorios inteligentes, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, como herramientas de transformación social, económica y ambiental de los territorios.</p>

Fuente: Diseño propio del autor.

#### ***6.8. RESPONSABLE DE EJECUTAR LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL.***

- **Líder de la Política de Gobierno Digital:** Es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quién a través de la Dirección de Gobierno Digital, se encarga de emitir las normas, manuales, guías y la metodología de seguimiento y evaluación para la implementación de la política de Gobierno Digital, en las entidades públicas del orden nacional y territorial.
- **Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital:** Es el representante legal (Gerente) de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y es el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la Política de Gobierno Digital. Como responsable de la Política de Gobierno Digital, el Gerente de UNIMOS S.A. E.S.P., debe garantizar el desarrollo integral de la Política como una herramienta transversal que apoya la gestión de la entidad y el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y gestión.



- **Responsable de orientar la implementación de la Política de Gobierno Digital:** Es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de que trata el Artículo Segundo de la Resolución 006 de 2022 de UNIMOS S.A. E.S.P. Esta instancia será la responsable de orientar la implementación de la Política de Gobierno Digital, conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Teniendo en cuenta que la principal función de este comité es orientar la implementación y operación de todas las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG (entre las que se encuentra Gobierno Digital), esta instancia debe articular todos los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para el desarrollo de las políticas del MIPG y en esta medida, lograr que Gobierno Digital se desarrolle articuladamente con las demás políticas en el marco del sistema de gestión de la entidad.
- **Responsable de liderar la implementación la Política de Gobierno Digital:** Es el o la Subgerente Técnico de UNIMOS S.A. E.S.P., o quien haga sus veces, de acuerdo con el Artículo Tercero de la Resolución 006 de 2022 de UNIMOS S.A. E.S.P. Las demás áreas serán corresponsables de la implementación de la Política de Gobierno Digital en los temas de su competencia.

El o la Subgerente Técnico, o quien haga sus veces, hará parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y responderá directamente al representante legal de UNIMOS S.A. E.S.P. Teniendo en cuenta que el nuevo enfoque de Gobierno Digital es el uso de la tecnología como una herramienta que habilita la gestión de la entidad para la generación de valor público, todas las áreas o dependencias son corresponsables en su implementación.



## **7. PLANEACION DE LA POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL**

Se planeará la política teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por Ministerio TIC y se definen las metas del plan de desarrollo siguiendo dichos lineamientos, en pro de lograr cumplir con las diferentes implementaciones, según el presupuesto asignado, orientándonos a incursionar en el ámbito de las ciudades y territorios inteligentes y cumpliendo con la normatividad establecida. En la planeación de la política de gobierno digital, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Actualización de las estrategias y metodologías, para realizar el seguimiento y control de los diferentes proyectos desde el inicio hasta el cierre, dando valor a los funcionarios de la entidad y usuarios.
- Se priorizan los proyectos según el presupuesto asignado y las necesidades internas y externas.
- Se planea el fortalecimiento del sistema de seguridad y privacidad de la información, mediante la actualización de las políticas y capacitaciones a los funcionarios y/o contratistas.
- Transformación digital, mediante el desarrollo de software, según las necesidades identificadas en cada una de las dependencias, para la atención digital del ciudadano y capacitaciones en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.



## 8. EJECUCION DE LA POLITICA

Para cumplir con los objetivos de la Política de Gobierno Digital en la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales, UNIMOS S.A. E.S.P. Se contemplan las siguientes líneas estratégicas:

- **Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:** Compromiso de la Alta Dirección e institucionalidad formal para el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital. Compromiso de cada una de las jefaturas, en la adopción de la Política de Gobierno Digital.
- **Fortalecimiento de capacidades:** Capacitación y campañas de sensibilización sobre el uso correcto de las TIC, e identificación de las oportunidades de apoyo.
- **Normativo y procedimental:** Elaboración y/o actualización de las políticas, procedimientos, metodologías y documentación necesaria para el cumplimiento normativo.
- **Elaboración de proyectos:** Proyectos que incorporan el uso de TIC y son fundamentales para impulsar la transformación digital de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. en concordancia con el Plan de Desarrollo Municipal de Ipiales.
- **Ejecución de proyectos:** Proyectos que involucran a ciudadanos y usuarios de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P., a través de las TIC y que contribuyen a incursionar en el ámbito de ciudades y territorios inteligentes.

Para la correcta implementación de la Política de Gobierno Digital, se tendrán en cuenta las estrategias y metodologías definidas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales, UNIMOS S.A. E.S.P, como son: Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETI, Arquitectura TI, Plan de Desarrollo Municipal, Política de Seguridad de la Información, Política de Seguridad Digital, uso de la Tecnología, Herramienta de administración de servicios SAS.



## **9. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL**

La Subgerencia Técnica y los jefes de las diferentes áreas que la componen en apoyo con la Oficina de Sistemas y Facturación de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., deberán realizar seguimiento a las actividades contempladas dentro de cada uno de los proyectos, según su competencia.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definirá el procedimiento para el seguimiento y evaluación de la Política de Gobierno Digital en el marco de los lineamientos nacionales. La oficina de Control Interno de la entidad será la encargada de realizar seguimiento y evaluación a la Política de Gobierno Digital, de acuerdo al Plan de Acción definido.

La oficina Asesora de Planeación de la entidad, define junto a los líderes de cada una de las demás dependencias, los indicadores para la medición de los servicios que se brindan a los funcionarios de la entidad y de los proyectos que se implementan de cara a la ciudadanía. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión cuenta con una herramienta en línea, llamado Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través del cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.



## **10. BIBLIOGRAFIA**

- Ministerio TIC (2018). *Manual de Gobierno Digital*. Dirección de Gobierno Digital.
- <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/>
- <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>
- <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Iniciativas/Maxima-Velocidad/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20M%C3%A1xima%20Velocidad%3F,la%20pol%C3%ADtica%20de%20Gobierno%20Digital.>

