

PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACION

POLITICA GOBIERNO DIGITAL

Armenia, octubre de 2019

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123


Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

TABLA DE CONTENIDO

	PAG
1. ANALISIS DE ANTECEDENTES	3
2. MARCO DE REFERENCIA JURIDICA	4
3. HERRAMIENTAS IMPLEMENTADAS.....	5
3.1. Herramientas Implementadas (TIC para servidores).....	5
3.2. Herramientas Implementadas (TIC para gobierno abierto)	6
3.3. Herramientas Implementadas (TIC para gestión)	6
4. ADMINISTRACION Y SOPORTE.....	6
5. DEFINICIÓN POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	7
6. LINEAS DE EJECUCIÓN	8
6.1 TICS para el estado	8
6.2 TICS para la sociedad	8
7. ELEMENTOS DE EJECUCIÓN TRANSVERSAL DETERMINANTES	8
7.1 Arquitectura	8
7.2 Seguridad de la información	8
7.3 Servicios Ciudadanos Digitales	9
8. ROLES Y RESPONSABLES DE EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN AMABLE EICE	9
8.1 Equipo de monitoreo Arquitectura empresarial	9
8.2 Responsable de Seguridad de la Información	9
8.3 Oficina de control interno	10
9. SEGUIMIENTO AL ESTADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN AMABLE EICE	10
10. CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN	11
11. ACTIVIDADES A CORTO PLAZO	14
12. CONTROL DE CAMBIOS	17

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Versión: : 003 Página 3 de 17

1. ANALISIS DE ANTECEDENTES


Amable Empresa Industrial y comercial del estado, es en la ciudad de Armenia el ente gestor que desarrolla el sistema estratégico de transporte público de la capital del departamento del Quindío, y para esto es indispensable una trabajo de la mano de las entidades de control, las veedurías ciudadanas y los ciudadanos quienes mediante mecanismos de participación interactúan con la empresa en desarrollo de los proyectos de infraestructura, tecnología y gestión y control de transporte público de buses en la ciudad.

Para esto partiendo de los diferentes manuales elaborados por gobierno en línea (ahora gobierno digital) se desarrolló juiciosamente un portal web que cumpliera con todas las características de interactividad y acceso a la información complementado con un sistema de ventanilla única virtual VUV.

De acuerdo al análisis del gobierno nacional a través del Ministerio de las tecnologías de la información y la comunicación y luego de varios años de implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia, las entidades públicas han tenido avances significativos en materia de eficiencia administrativa, participación y servicios al ciudadano por medios electrónicos, no obstante, la evolución constante de la sociedad y el avance del país hacia una economía digital caracterizada por factores como el conocimiento, la digitalización de la información, la interconexión y la innovación; hacen necesario el desarrollo de procesos de transformación digital al interior del Estado, que permitan contar con entidades públicas más proactivas e innovadoras para garantizar mejores condiciones de vida a los ciudadanos, así como satisfacer necesidades y problemáticas a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y las Comunicaciones. La política de Gobierno Digital establecida mediante el Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2), 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, que busca promover una adecuada gestión interna de las entidades y un buen relacionamiento con el ciudadano, a través de la participación y la prestación de servicios de calidad.

De esta manera y posterior a la carta de navegación que significo la ley 1712 de 2014 y teniendo como fundamento el cumplimiento de la circular 058 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación, en la cual se notifica a todos los sujetos obligados al cumplimiento de la estrategia gobierno digital que el cumplimiento de

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Versión: : 003 Página 4 de 17

este deber es sancionable disciplinariamente. En tal sentido el artículo 7 del decreto 2573 de 2014 menciona *“El representante legal de cada sujeto obligado, será el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación y desarrollo de la estrategia gobierno en línea”*; se crea en el año 2013 el comité de transparencia y gobierno en línea en la Empresa Industrial y Comercial del Estado Amable, presidido por el gerente de la entidad y representante legal e integrado por el responsable de control interno y con la participación activa de contratistas del área de comunicaciones y social de la entidad.

En el año 2017 y mediante análisis y actualización en los alcances del manual gobierno en línea 3.1 se presenta un rediseño de la página web www.armeniaamable.gov.co en la cual se articula un plan de transparencia y acceso a la información con normatividad actualizada y archivo digital de actuaciones de la entidad; de igual forma una galería digital que permitía de manera multimedia acceder al contenido de los informes de gestión.

Posterior a esto la página y su sistema de ventanilla única virtual sufre una pérdida de información y retrocede en los porcentajes de cumplimiento de publicación de contenido evidenciados en los informes presentados y soportados en actas del comité de gobierno en línea y transparencia de la entidad.

En el año 2019 la página es actualizada en forma, pero el contenido se presenta desactualizado y con últimas publicaciones en algunas de sus interfaces de navegación desde el año 2017.

2. MARCO DE REFERENCIA JURÍDICO


Desde el análisis en ámbitos de legalidad la empresa industrial y comercial del estado se ve inmersa en la siguiente normatividad concerniente a la aplicación de la estrategia de gobierno digital:

La Procuraduría General de la Nación (PGN) mediante la circular 058 de 2009 notifica a todos los sujetos obligados al cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea, que el incumplimiento de este deber es sancionable disciplinariamente.

En tal sentido el Artículo 7 del Decreto 2573 de 2014 menciona *“El representante legal de cada sujeto obligado, será el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea ahora gobierno digital.”*

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Versión: : 003 Página 5 de 17

Decreto 2573 de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea ahora gobierno digital.”

Decreto 1078 de 2015 del Ministerio de la Información y las Comunicaciones, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

Directiva presidencial 04 de 2012, “Cero Papel”, consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes electrónicos.

Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Ley 594 de 2000 del Congreso de Colombia, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”

Documento CONPES 3650 de 2010, del Consejo Nacional de Política Económica y Social. República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación “Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea ahora gobierno digital”.

Ley 1474 de 2011 del Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 del Congreso de la República, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 DE 2011 del Congreso de la República, “Por medio del cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Circular 058 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación, *donde se notifica a todos los sujetos obligados al cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea, que el incumplimiento de este deber es sancionable disciplinariamente.*


3. HERRAMIENTAS IMPLEMENTADAS:

3.1. Herramientas implementadas (TIC para Servicios)

3.1.1. Sistema de ventanilla única virtual (VUV):

Armenia Amable actualmente tiene implementada una plataforma tecnológica de software y servicios contratada con la empresa Seven soluciones informáticas lo
Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / *Teléfono:* (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / *Web:* www.armeniaamable.gov.co / *twitter:* @amablesetp / *Facebook:* Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Versión: : 003 Página 6 de 17

que le ha permitido cumplir no solo con diferentes indicadores y metas de mejoramiento frente a los requerimientos exigidos, además viene mejorando la gestión y productividad de sus dependencias y funcionarios, mediante la sistematización de procesos, mejorando la calidad del servicio a clientes internos y externos facilitando el acceso a procesos y procedimientos administrativos por medios digitales, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos y apoyando a la empresa en el logro de sus objetivos misionales.

Desde la plataforma VUV se ofrece un sistema integrado de atención al ciudadano que facilita a la comunidad la adecuada gestión de P.Q.R.D a través de un sistema de información que ofrece opciones de registro, seguimiento y control en línea; todo esto de la mano del cumplimiento de las metas establecidas en el Decreto 1008 de 2018 en la implementación de la política de gobierno digital.

3.2. Herramientas implementadas (TIC para Gobierno Abierto)

3.2.1. Portal Web Institucional:

Cuenta con un sistema de información web autoadministrable en Internet que se coloca a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, sobre esta plataforma se publica toda la información pertinente y de interés general que conforma el componente TIC para Gobierno Abierto de la Entidad, a través de diversos canales y herramientas en Internet. Actualmente se cuenta con toda la infraestructura informática y soporte a distancia y actualizaciones sobre este sistema.

A través de este Portal Web la entidad pública la información básica sobre sus funciones misionales, áreas, estructura orgánica así como elementos propios de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública en diversos formatos.

3.3. Herramientas implementadas (TIC para Gestión)

3.3.1. Software Cero Papel - Unidad De Correspondencia Digital:


Es una moderna herramienta de software alineada con la estrategia Cero Papel de Gobierno en digital la cual ofrece un flexible marco de trabajo que permite aplicar el concepto de oficina sin papel relacionado con la inclusión de procesos electrónicos, correspondencia digital que se refleja en la creación, gestión y almacenamiento de documentos en soportes digitales, que simplifican el diario devenir de las entidades públicas y privadas.

4. ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE:

Actualmente los sistemas web de Armenia Amable se encuentran ubicados sobre servicios de hosting y alojamiento en la nube de los sistemas web de Armenia Amable que soportan su estrategia de gobierno digital y tienen como servidor la

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / *Teléfono:* (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / *Web:* www.armeniaamable.gov.co / *twitter:* @amablesetp / *Facebook:* Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Versión: : 003 Página 7 de 17

empresa Seven Soluciones Informáticas teniendo en cuenta que la Alcaldía Municipal a través de su secretaría TIC excluyó de su espacio el portal de la empresa desde el año 2013.

Este proceso de debe continuar sea con la misma empresa que tiene el conocimiento o con otra que cumpla con las especificaciones.

5. DEFINICIÓN POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL

Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC, que tiene como objetivo “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”.

A partir de ello, se genera un nuevo enfoque donde el Estado y los actores de la sociedad son fundamentales para el desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia, en donde las necesidades y problemáticas determinan el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la forma como éstas pueden aportar en la generación de valor público.

Teniendo en cuenta lo anterior, las características competitivos, proactivos e innovadores, se entienden de la siguiente manera:

5.1. *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.

5.2. *Proactivo*


Entidades que se anticipan en la prestación de servicios, son previsivas, 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.

5.3. *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.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Versión: : 003 Página 8 de 17

Ciudadanos que usan los medios digitales para colaborar en la identificación y resolución de problemáticas, a través de soluciones novedosas que son replicables y usadas por diferentes actores.

6. LINEAS DE EJECUCIÓN

6.1. TICS para el estado:

Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Amable E.I.CE. y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6.2. TICS para la sociedad:

Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con la Empresa Industrial y Comercial del Estado Amable 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, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.

A través de este componente se busca mejorar el conocimiento, uso y aprovechamiento de las TIC, por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que interactúan con la empresa, para acceder a información pública, a trámites y servicios, participar en la gestión pública y en la satisfacción de necesidades.

7. ELEMENTOS DE EJECUCIÓN TRANSVERSAL DETERMINANTES

7.1. Arquitectura:


Busca que la empresa Amable aplique en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI. El habilitador de Arquitectura soporta su uso e implementación en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado, que es el instrumento que establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación que una entidad pública debe realizar.

7.2. Seguridad de la información:

busca que las entidades públicas o en este caso la empresa industrial y comercial del estado Amable, implemente 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. Este

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / *Teléfono:* (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / *Web:* www.armeniaamable.gov.co / *twitter:* @amablesetp / *Facebook:* Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Versión: : 003 Página 9 de 17

habilitador se soporta en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI.

7.3. Servicios Ciudadanos Digitales:

Tiene como fin implementar por parte de Amable 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.

8. ROLES Y RESPONSABLES DE EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN AMABLE EICE

8.1. Equipo de monitoreo Arquitectura empresarial:

Este equipo de funcionarios y servidores públicos de la empresa Amable actúa como un comité técnico de arquitectura empresarial, que evalúa los impactos de cualquier decisión de inversión, adquisición o modernización de sistemas de información e infraestructura tecnológica en la entidad. Así mismo, tiene funciones de gobierno sobre la arquitectura empresarial de la entidad y debe remitirse al presidente de la junta directiva cuando se requieran tomar decisiones de alto nivel.


8.2. Responsable de Seguridad de la Información:

Atendiendo a la necesidad de articular los esfuerzos institucionales de la empresa Amable, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de las políticas en materia de Seguridad de la Información, incluyendo la Seguridad Digital, en la respectiva entidad, se debe designar un Responsable de Seguridad de la Información que a su vez responderá por la Seguridad Digital en la entidad, el cual debe pertenecer a un área que haga parte del direccionamiento estratégico o gerencia.

El Responsable de Seguridad de la información tendrá bajo su coordinación la responsabilidad de la seguridad de la información y deberá participar en los comités de desempeño institucional presentando informes con una periodicidad como mínimo de 3 meses; así mismo, el responsable de seguridad de la información debe apoyar a los líderes de los procesos o áreas de la entidad, con el objetivo de

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / *Teléfono:* (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / *Web:* www.armeniaamable.gov.co / *twitter:* @amablesetp / *Facebook:* Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Versión: : 003 Página 10 de 17

implementar adecuadamente los lineamientos, esto incluye la identificación de los activos.

8.3. Oficina de control interno:

La oficina de control interno desempeña un rol específico en materia de control y gestión del riesgo, con el fin de apoyar el desarrollo de un adecuado ambiente de control, una efectiva gestión del riesgo, la implementación de controles efectivos y un monitoreo y supervisión continua a la gestión de la entidad. En este sentido, la alta dirección, los líderes de proceso y los servidores públicos relacionados con la implementación de Gobierno Digital, deben articular con la oficina de control interno el desarrollo de acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo para la implementación de la política.

9. SEGUIMIENTO AL ESTADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN AMABLE EICE

Amable E.I.C.E debe desarrollar las siguientes acciones:

✓ Definir indicadores de seguimiento para medir y evaluar el avance del Plan de seguridad y privacidad de la información, el Plan Estratégico de Tecnología -PETI y la implementación de servicios ciudadanos digitales. Adicionalmente, la entidad debe realizar mediciones internas para realizar seguimiento al uso y aprovechamiento de las TIC tanto en su gestión interna como en la entrega de servicios digitales a usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Estas mediciones deben estar orientadas a establecer aspectos como:

- Ahorro en términos de tiempos y recursos
- Disminución de costos
- Nivel de satisfacción de usuarios internos y externos
- Tasas de uso de procesos, trámites y servicios digitales vs. Presenciales

✓ Realizar el autodiagnóstico General de la Política de Gobierno Digital, a través de la herramienta dispuesta en el sitio web del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (DAFP, 2018)

✓ Realizar el autodiagnóstico específico en materia de seguridad y privacidad de la información, mediante la aplicación del instrumento de evaluación dispuesto en el sitio web del MinTlc

✓ Hacer el reporte oficial de la implementación de la política de Gobierno Digital a través del FURAG, en los tiempos determinados por el DAFP.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

10.CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN

PROPOSITO	OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR
1.Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad	Consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI) y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.	Trámites de alto impacto ciudadano transformados digitalmente Tasa de completitud del trámite, servicio y digital	No. de Trámites de alto impacto ciudadano transformados digitalmente Número de solicitudes de trámites Y/O servicios digitales finalizadas /Número de solicitudes de trámites Y/O servicios digitales iniciadas
2. Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento	Consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de	% de procesos y procedimientos que optimizaron tiempos de ejecución y son más sencillos	Procesos y procedimientos internos automatizados de principio a fin / procesos y

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

<p>de las capacidades de gestión de tecnologías de información</p>	<p>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.</p>		<p>procedimientos internos identificados como automatizables</p>
<p>3. Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información</p>	<p>Consiste en mejorar la toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, 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</p>	<p>Entidades que tienen proyectos de uso de datos abiertos</p> <p>% de proyectos que aprovechan datos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o participar en asuntos de interés público.</p>	<p>Cantidad de proyectos que aprovechan datos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o participar en asuntos de interés público / Cantidad de proyectos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o participar en asuntos de interés público.</p>

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	(generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación)		
4. Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto	Consiste en 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 el desarrollo de una gestión pública más colaborativa a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales	<p>Uso de datos e información por parte de ciudadanos</p> <p>Involucramiento de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en la gestión pública</p>	<p>Uso de datos e información en:</p> <p>Aplicaciones móviles. Visualizaciones Periodismo de datos. Investigaciones académicas. Control social Construcción y seguimiento a políticas públicas.</p> <p>Involucramiento del ciudadano en la toma de decisiones:</p> <p>Diseño y evaluación de servicios. Diseño y seguimiento de políticas. Diseño y seguimiento a normas. Solución a problemáticas públicas. Desarrollo de programas, planes y proyectos.</p>

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp



<p>5. Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones</p>	<p>Consiste en promover el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible, a través del uso y aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva</p>	<p>Adopción del modelo de ciudades inteligentes</p> <p>Proyectos e iniciativas de ciudades inteligentes</p>	<p>Implementación de algún componente del Modelo o desarrollo de algún proyecto que cuenta con algún componente del Modelo de Ciudades Inteligentes.</p> <p>Proyectos e iniciativas de ciudades inteligentes en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entorno. 2. Economía. 3. Ciudadanía. 4. Calidad de vida. 5. Gobernanza. 6. Movilidad.
--	---	---	--


11. ACTIVIDADES A CORTO PLAZO

11.1. Se debe actualizar la página web www.armeniaamable.gov.co de acuerdo a las características descritas en la política de gobierno digital institucional priorizando la actualización de la información referente a:

- Normas y reglamentación vinculante a los sistemas estratégicos de transporte público.
- Informes de gestión institucional
- Informes financieros de la empresa industrial y comercial del estado detallando el ítem de inversión e infraestructura.
- Avances de los proyectos determinados en el CONPE 3572
- Proyectos ejecutados y proyectos en ejecución
- Mapa de riesgo de corrupción
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano
- Resoluciones

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	Código: PO-AM-PA-SETP-03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO	Fecha: 23/12/2019 Versión: : 003 Página 15 de 17

- Informes de control interno
 - Planes de mejoramiento
 - Resultados de auditorias
 - Contratación eficiente
 - Planes y proyectos
 - Publicaciones y notificaciones
 - Acceso para niños
 - Glosario
 - Preguntas frecuentes
 - Contacto
 - Articulación a redes sociales
- 11.2. Se debe verificar la correcta implementación de la VUV y sus sistemas de revisión y monitoreo, delegando un responsable para su verificación diaria y delegación de respuestas.
- 11.3. Se debe determinar un coordinador para Unidad De Correspondencia Digital que permita cumplir efectivamente con los tiempos de respuesta en las PQRSD que llegan de forma virtual y presencial a la empresa industrial y comercial del estado.
- 11.4. Conformar y/o actualizar el comité de gobierno en línea y gestión de transparencia y anti tramites de la entidad.
- 11.5. Constituir el sistema de almacenamiento informático en el cual se garantice la privacidad y efectiva implementación de la política de manejo de datos personales de usuarios internos y externos de la empresa Amable EICE.
- 11.6. Administración y respuesta a los usuarios en redes sociales oficiales de la empresa Amable EICE y gestionar la eliminación de cuentas que suplantes o sin acceso por parte de la empresa.
- 11.7. Mantener de manera presencial el buzón de sugerencias y delegar un responsable para revisión diaria.
- 11.8. Constituir la política de manejo de datos personales y seguridad de la información.
- 11.9. Verificación y medición de acuerdo a los sistemas actuales de la empresa y su contenido a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG tenido en cuenta:

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

- Sistema de Ventanilla única virtual.
- Unidad de correspondencia digital.
- Información página web www.armeniaamable.gov.co
- Buzón de sugerencias
- Comité de gobierno en Digital y gestión de transparencia y anti tramites.
- Política de manejo de datos personales y seguridad de la información.



Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de Cambios
1	15/10/2019	Creación Documento
2	23/12/2019	Formalización documento



<p>Elaboró: Yolanda Zamora Perdomo Ingeniera de Sistemas Contratista Cto. 140/2019</p>	<p>Revisó: Johan Mauricio Castañeda Morales</p>	<p>Aprobó: Jesús Antonio Niño Sánchez Arquitecto Gerente AMABLE E.I.C.E</p>
--	---	---

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp