

# POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

**Empresa de Renovación y Desarrollo  
Urbano de Manizales**

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▀ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) • [www.erum.gov.co](http://www.erum.gov.co)

## INTRODUCCIÓN

La Política de Gobierno Digital 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.

La Política de Gobierno Digital se ha establecido en todo el territorio colombiano mediante el Decreto 1008 de 2018. En este marco, La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales asume los procesos necesarios para la implementación de esta 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.

## MARCO NORMATIVO

- Ley 2080 del 2021. Establece los lineamientos de uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos de las entidades públicas.
- Resolución 1519 del 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 del 2020. 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.
- Resolución 2160 del 2020. Por la cual se expide la guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la guía para vinculación y uso de estos.

## MARCO CONCEPTUAL

- **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.
- **Cadena de trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-entidad que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

☛ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co

realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

- **Capacidad Institucional:** Es una habilidad que debe tener una institución para poder cumplir con la misión y los objetivos que se propone. Se entiende que se tiene la capacidad cuando se posee procesos, infraestructura y talento humano con las competencias requeridas para prestar los servicios que debe proveer.
- **Confidencialidad:** Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos autorizados.
- **Front office (término en inglés):** Son todas las actividades, proceso, puestos y procedimientos de la entidad u organización que están en contacto y directamente relacionadas con el ciudadano o grupos de interés externos a ella.
- **Gobierno Digital:** De forma general, consiste en el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. Esto depende de un ecosistema de actores gubernamentales, ONGs, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos que dan soporte a la producción de y acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno.
- **Integridad:** Se refiere a la garantía de que una información no ha sido alterada, borrada, reordenada, copiada, etc., bien durante el proceso de transmisión o en su propio equipo de origen.
- **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.
- **Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA):** Es una herramienta informática destinada a la gestión de documentos electrónicos de archivo. También se puede utilizar en la gestión de documentos de archivo tradicionales.
- **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.

## CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales tiene avances importantes en lo referente a Gobierno Digital. Cuenta con el diseño e implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. Asimismo, cuenta con sistemas de información y herramientas informáticas en todas las dependencias y áreas; se dispone de una infraestructura tecnológica robusta que comprende almacenamiento, computación en la nube, redes y comunicaciones informática. La ERUM S.A.S. ofrece a los ciudadanos su portal web en el cual se encuentran trámites y servicios en línea, entrega

### Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

📍 Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) • [www.erum.gov.co](http://www.erum.gov.co)

información de interés a través del enlace de transparencia, permite atender a los usuarios de manera virtual a través del servicio de PQR, publicar las noticias de interés sobre la entidad y todos los avances de los proyectos que se ejecutan.

Todas las iniciativas y proyectos que incorporan el uso y apropiación de las TIC forman parte de la Política de Gobierno Digital porque enriquecen o se articulan con los componentes, habilitadores y/o propósitos de la misma.

## **DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA**

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales promueve el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones aportando en la consolidación de una ciudad con ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital, habilitando servicios digitales de confianza puestos a Racionalización de tramites a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés facilitando trámites y servicios ágiles, sencillos y útiles para ellos.

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA**

La Política de Gobierno Digital está definida en el Decreto 1008 de 2018 y su ámbito de aplicación está definido en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998.

Así mismo, al interior de la entidad, aplica para todas las dependencias y áreas de la ERUM S.A.S. de que interactúan con los ciudadanos y grupos de interés a través de los servicios dispuestos para ellos mediados desde las tecnologías de la información y comunicación.

## **OBJETIVO GENERAL**

Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para aportar en la consolidación de una ciudad con ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Habilitar servicios digitales de confianza a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés con trámites y servicios ágiles, sencillos y útiles para los ciudadanos.
- Desarrollar procesos internos seguros y eficientes incorporando esquemas de manejo seguro de la información.
- Tomar decisiones basadas en datos que impulsen el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público.
- Realizar procesos de medición, monitoreo y seguimiento de la implementación de la Política de Gobierno Digital.

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

📍 Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

📞 Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) • [www.erum.gov.co](http://www.erum.gov.co)

## LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Para avanzar hacia el cumplimiento de los propósitos de la Política de Gobierno Digital, se requiere de la articulación del Área de sistemas y la oficina de Comunicaciones con las iniciativas, procesos y proyectos que incorporan el uso y aprovechamiento de las TIC. En este sentido se requiere fortalecer la gestión de la ERUM S.A.S. desde la implementación de trámites y servicios para que estén al alcance del ciudadano apoyados y soportados en tecnología. Para esto se establece una metodología de tres etapas, que garantizan el seguimiento y cumplimiento de la política de gobierno digital:

- 1. Contextualización:** esta etapa tiene como objetivo hacer el reconocimiento de la política de gobierno digital y las interrelaciones entre ésta y el plan de acción vigente de la entidad; pretende identificar las estrategias, productos y proyectos que se estén desarrollando y aportan valor a la luz de la política planteada por el MinTIC.
- 2. Desarrollo:** esta etapa tiene como objetivo mapear el desarrollo de los proyectos identificados en la etapa anterior, con el fin de medir la estrategia en el tiempo.
- 3. Monitoreo y control:** esta etapa tiene como objetivo medir y controlar los avances de la política en el distrito.

ETAPA	ACTIVIDAD
<b>Contextualización</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el reconocimiento de la política de gobierno digital.</li> <li>2. Realizar el autodiagnóstico del estado actual y la divulgación de sus resultados.</li> <li>3. Identificar los proyectos y productos formulados que aportan valor al logro de los habilitadores</li> <li>4. Identificar los indicadores sin proyectos asociados</li> <li>5. Análisis de brechas.</li> </ol>
<b>Desarrollo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapear los proyectos.</li> <li>2. Establecer indicadores de cumplimiento asociados al plan de acción y planes institucionales.</li> <li>3. Establecer las acciones a seguir de cada proyecto, acorde al análisis de brechas realizado.</li> <li>4. Asociar a proyectos o acciones específicas los indicadores huérfanos producto de la fase de contextualización.</li> <li>5. Implementación de los elementos de la política de gobierno digital (Componentes y Habilitadores)</li> </ol>

<b>Monitoreo y Control</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medir el avance de los habilitadores</li> <li>2. Medir el avance de los indicadores por cada dominio</li> <li>3. Identificarlas las fortalezas y debilidades para el logro de los indicadores.</li> <li>4. Establecer acciones de control para el cumplimiento de los indicadores.</li> <li>5. Evaluaciones, informes y ajustes necesarios referentes a la política de gobierno digital.</li> </ol>
----------------------------	---

## **LINEAMIENTOS PARA LA ETAPA DE MONITOREO Y CONTROL**

La política de Gobierno Digital permite mejorar los procesos y los servicios que se ofrecen a los ciudadanos de manera que sean más eficientes y cercanos, de tal forma que se logren soluciones eficientes a problemáticas de la gente y la generación de valor público. Por lo tanto, promueve el desarrollo sostenible y brinda soluciones para llevar a la ERUM S.A.S. a convertirse en una entidad abierta e inteligente desde la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ofreciendo servicios con calidad y eficiencia en todas sus operaciones, garantizando así mejor calidad de vida de sus habitantes.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales asume los procesos necesarios para la implementación de Gobierno Digital y se propone sumarse hacia la consolidación de un Estado con ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital desde el uso y el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para esto se implementa un plan de acción con las actividades establecidas para el cumplimiento de cada uno de los habilitadores y los propósitos, los cuales con una periodicidad programada serán verificados por la Oficina de Comunicaciones.

## **RESPONSABLE**

De acuerdo con el Manual para la implementación de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se requiere identificar claramente los roles y los responsables desde la definición de un esquema institucional que vincula desde la alta dirección hasta las áreas específicas de la entidad para el desarrollo de la política y el logro de sus propósitos.

**Carlos Alberto Montes Hurtado**  
Gerente General

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

☛ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) • [www.erum.gov.co](http://www.erum.gov.co)

### PLAN DE ACCIÓN POLITICA GOBIERNO DIGITAL

Actividad de gestión	Estrategia o mecanismo	Política MIPG con la que interactúa	Responsable	Periodicidad
Diseño, definición o actualización de los planes y servicios TIC.	1. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.	Política de Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital	Oficina Comunicaciones	Anual
	2. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.		Oficina Comunicaciones	Anual
	3. Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.		Oficina Comunicaciones	permanente
	4. Política de tratamiento de datos.		Oficina Comunicaciones	Permanente
	5. Política atención al usuario.		Oficina Comunicaciones	Permanente
	6. Política de seguridad y privacidad de la información.		Oficina Comunicaciones	Permanente
Política de Gobierno Digital	1. Herramienta de Autodiagnóstico		Oficina Comunicaciones	Anual
	2. Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG		Oficina Comunicaciones	Anual