

1. INTRODUCCIÓN

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”.

La característica de ser competitivo es entendida desde una entidad accesible, disponible y capaz de responder a los cambios y necesidades de los ciudadanos, con una alta calidad en sus procesos y por otra parte, ciudadanos con capacidades y recursos efectivos, ágiles y de fácil uso para interactuar con la entidad a través de medios digitales del IGAC.

El aspecto proactivo, hace referencia a una entidad que se anticipa en la prestación de servicios, siendo previsiva, mitigando riesgos y buscando tecnologías emergentes para satisfacer necesidades y problemáticas internas. Por otra parte, hace referencia a ciudadanos que participen activamente a través las herramientas y medios digitales del IGAC disponibles para la realización de trámites y prestación de servicios y mejora de sus servicios

La característica de ser innovador se refiere al hecho de que la entidad promueva la interacción y colaboración entre diferentes actores para solucionar necesidades y retos de forma creativa usando las Tecnologías de información, a su vez, que los ciudadanos usen estos medios digitales de manera colaborativa y novedosa en la identificación y resolución de problemáticas.

El valor público está relacionado la satisfacción de las necesidades, la prestación de servicios de calidad, el cual es el fin último del uso de la tecnología de la Entidad en sus procesos internos y de cara al ciudadano, garantizando que la interacción en el entorno digital sea sencilla, segura, ágil y útil.

El IGAC dentro de sus objetivos institucionales viene desarrollando un plan de modernización que involucra la implementación de herramientas de gestión de la infraestructura tecnológica de cara a cumplir con las expectativas de sus clientes y grupos de interés.

2. OBJETIVO

Fortalecer y promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información del IGAC con el fin de:

- Mejorar la provisión y disposición de información y servicios digital de confianza y calidad, a ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés.
- Aumentar la eficiencia y seguridad de los procesos internos de la entidad a través del fortalecimiento de la capacidad de gestión de tecnologías de información.
- Incrementar el uso y aprovechamiento de la información para una mejor toma de decisiones por parte del IGAC en todas las materias en las que es autoridad en regulación oficial: catastral, geográfica, cartográfica, geodésica y agrológica.
- Incentivar el empoderamiento de los ciudadanos, usuarios y demás partes interesadas en la gestión del IGAC a nivel nacional y territorial.
- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades a través del uso y acceso a la información de carácter catastral, geográfico, cartográfico, geodésico y agrológica.

3. ALCANCE

Con esta política se busca fortalecer las competencias de tecnologías de información del IGAC mejorando su funcionamiento y relación con otras entidades públicas, a través del cumplimiento de los lineamientos y estándares de los tres (3) habilitadores transversales: la gestión de arquitectura empresarial, seguridad y privacidad de la información, y los servicios digitales.



4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Responsable del planteamiento Estratégico:
 - Dirección General

- Responsable de liderar la implementación:
 - Oficina de informática y telecomunicaciones

Considerando que el enfoque del Gobierno digital es el uso de la tecnología como herramienta de gestión de la entidad, todas las oficinas, subdirecciones y direcciones territoriales son corresponsables de su implementación.

La Oficina de control interno desempeña un rol específico en materia de control y gestión del riesgo, en este sentido las oficinas, subdirecciones y direcciones territoriales deben articularse 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.

5. DESARROLLO

La Política de Gobierno Digital contempla dos componentes a trabajar una interna TIC para el Estado y otra externa, TIC para la Sociedad.



5.1 OPERACIÓN INTERNA IGAC – TIC PARA EL ESTADO

1. Formulación estrategia de TI: uno de los objetivos institucionales del IGAC, “Democratizar la información y el conocimiento” se desglosa las acciones que incorporan y pretender mejorar el uso de las tecnologías de información el IGAC:
 - a. Implementación del SINIC
 - b. Consolidación de la infraestructura Colombiana de Datos Especiales (ICDE)
 - c. Fortalecimiento del Portal Geográfico Nacional
 - d. Identificación e incorporación de avances tecnológicos e innovación en procesos misionales
 - e. Ampliación de la oferta de formación académica
 - f. Fortalecimiento de mecanismos y escenarios de difusión de la información académica, técnica y científica.

1. Gestión de Gobierno de TI: El Plan estratégico Institucional del IGAC 2019-2022 dentro de la Política de Gobierno Digital tiene como estrategia el fortalecimiento del ecosistema digital para la gestión misional de la entidad que corresponde a la implementación del SINIC Sistema Nacional de Información de Catastro Multipropósito.

2. Desarrollar procesos para el manejo de información: El Proceso de Gestión de tecnologías de la información que abarca todos los procesos del IGAC y parte de la identificación de la necesidad de solución tecnológica hasta la operación de la solución en relación con los objetivos y metas de la entidad bajo los estándares de seguridad y confianza digital.
 - a. Manual de gestión de activos de información
 - b. Manual de gestión de incidentes de seguridad de la información
 - c. Manual de desarrollo de software
 - d. Instructivo de Aprobación de compras y/o contratación de bienes y/o servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones realizados por otras dependencias.
 - e. Metodología de inventario de activos de información
 - f. Guía de Elaboración de Plan de dirección de proyectos de tecnologías de la información
 - g. Matriz de inventario de proyectos de tecnologías de la información

3. Potenciar capacidades institucionales: Dentro del proceso de gestión de tecnologías de la información tenemos el desarrollo y/o adopción de sistemas de información y/o aplicaciones para la entidad las cuales involucran la interacción de funcionarios de la oficina de OIT, con los ingenieros y directores territoriales con el objetivo de desarrollar y ajustar estas tecnologías de información a las necesidades y requerimientos de los procesos misionales del IGAC.

5.1. RELACIÓN DEL IGAC CON LA CIUDADANÍA – TIC PARA LA SOCIEDAD

1. Gobierno Abierto: Hace referencia a la transparencia, participación y colaboración. El IGAC cuenta con las siguientes políticas que abarcan este aspecto:
 - a. Política de Servicio al ciudadano
 - b. Participación ciudadana en la Gestión pública
 - c. Política de Transparencia, acceso a la información pública (Datos Abiertos) y lucha contra la corrupción

2. Servicios: El proceso de servicio al ciudadano y participación del IGAC orienta y promueve la interacción ciudadana, a través de la atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. Actualmente el IGAC cuenta con un grupo de personas idóneas y capacitadas para brindar un servicio adecuado con el fin de cumplir con las expectativas de información, trámites y servicios de la entidad: Los canales de atención son:

- a. Presencial:
 - Sede central Bogotá
 - Centro de información geográfica
 - Direcciones territoriales y Unidades Operativas de Catastro: 22 Direcciones territoriales y 45 unidades operativas de Catastro distribuidas en todo el territorio Nacional
 - Unidades Móviles
- b. Telefónica:
 - Conmutador
 - Línea Móvil IGAC
 - Línea Fija desde Bogotá atención al ciudadano
- c. Virtual:
 - Módulo PQRS Portal web
 - Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube
 - Correo electrónico
- d. Buzón de sugerencias:
 - Centro de información geográfica
 - Direcciones territoriales y unidades operativas de catastro

El IGAC dispone además de manuales de procedimientos para la rendición de cuentas y la participación ciudadana y de una guía del protocolo de atención y servicio al ciudadano el cual abarca la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y brinda la información de manera oportuna, clara y completa a los ciudadanos.

Los lineamientos del IGAC para la atención al ciudadano contemplan las siguientes premisas:

- Los servidores públicos y colaboradores vinculados de forma directa o tercerizada son responsables de brindar una atención con calidad, efectividad y oportunidad.
- Todo el personal que interviene en los procesos y productos tienen incidencia directa o indirectamente en la ciudadanía deben proyectar amabilidad, y entregar información clara, oportuna, precisa y transparente.
- Las dependencias o colaboradores que tienen contacto directo son el primer nivel de atención al ciudadano y transfieren la cadena de responsabilidad a las instancias que deban intervenir o se vean involucradas en el trámite y/o servicio solicitado por el ciudadano
- Los integrantes del GIT Servicio al ciudadano en coordinación con las personas que están de cara al ciudadano, la atención oportuna, efectiva e integral de los tramites, clasificación de las solicitudes, el seguimiento y cumplimiento de los plazos de vencimiento para dar respuesta.

La atención virtual integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el correo electrónico y las redes sociales.

- El protocolo de atención en el portal web –www.igac.gov.co garantiza el fácil acceso y fluida comunicación de los ciudadanos con el IGAC.
- El IGAC cuenta con los siguientes correos para la atención a los ciudadanos:
- contactenos@igac.gov.co Email de ventas productos y servicios:
- Email notificaciones judiciales: judiciales@igac.gov.co
- Igualmente, los correos institucionales de cada servidor público, dispuestos en la sección de Transparencia y acceso a la información pública, 3. Estructura Orgánica y Talento Humano 3.5. Directorio de Información de Servidores y Contratistas.
- Los servidores públicos del IGAC informan a los ciudadanos que a través de los diferentes canales pueden orientarlos en temas de geodesia, cartografía, catastro, geografía, agrología y tecnologías geoespaciales.

6. RESPONSABLES

El 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 de cada sujeto obligado y es el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la Política de Gobierno Digital.

El responsable de orientar la implementación de la Política de Gobierno Digital: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, 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.

Responsable de liderar la implementación la Política de Gobierno Digital: es el director, jefe de oficina o coordinador de tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones o G-CIO (sigla en inglés de Government Chief Information Officer), o quien haga sus veces en la entidad, de acuerdo con el artículo 2.2.35.5. del Decreto 1083 de 2015.

Las demás áreas de la respectiva entidad serán corresponsables de la implementación de la Política de Gobierno Digital en los temas de su competencia. La política de Gobierno Digital se implementa a través de dos líneas de acción que orientan su desarrollo: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad; así como de tres habilitadores transversales, que son los elementos que proporcionan la base de la política:

- ° Seguridad de la Información,
- ° Arquitectura y
- ° Servicios Ciudadanos Digitales.

A continuación, se define cada uno de estos componentes:

TIC para el Estado: Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

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

Es importante resaltar que todos los proyectos desarrollados por el IGAC incorporan el uso de TIC, deben aplicar los lineamientos definidos para los componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad y que dichos lineamientos, no se encuentran clasificados por componente, sino que son directrices que le apuntan de manera transversal al desarrollo de las dos temáticas.

Los Habilitadores Transversales que operacionalizan esta política son:

Seguridad de la Información: Busca que las entidades incorporen la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información de las entidades del Estado, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos. Este habilitador se desarrolla a través del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que orienta la gestión e implementación de la seguridad de la información en el Estado.

Arquitectura: busca que el IGAC aplique en su gestión, un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI, aplicando los lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.

Servicios Ciudadanos Digitales: busca que los servicios ciudadanos digitales sean integrados a los procesos, servicios digitales, trámites digitales, sistemas de información del IGAC y demás que lo requieran, buscando racionalizar recursos, estandarizar y armonizar la administración pública en pro de mejorar los servicios del Estado.

Con el fin de lograr una política coherente y acorde a las necesidades del IGAC, se ha adoptado la segmentación de entidades definida en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a partir de ello, los habilitadores transversales de la política de Gobierno Digital fueron adaptados a estos niveles, de manera que la entidad deberá implementar Arquitectura, Seguridad de la información y Servicios Ciudadanos Digitales, de acuerdo con su clasificación.

En este sentido, los habilitadores de la política de Gobierno digital, han sido adaptados a partir de las siguientes tipologías de entidades: 1. Nivel Robusto, 2. Nivel Intermedio, y 3. Nivel Incipiente; y para cada nivel se determinaron criterios diferenciales en cada elemento habilitante. Para la implementación de esta Políticas debe consultar el Manual de Gobierno Digital el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html> y el manual para su implementación en:

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-8013.html>.

7. SEGUIMIENTO

El seguimiento de la política se enmarca en la dimensión del MIPG parte del plan de acción del IGAC y los indicadores vigentes.

El seguimiento inicial debe implementarse como una función continua de recolectar y analizar sistemáticamente información sobre indicadores que permiten a la entidad que permitan determinar el progreso y el cumplimiento de los logros y objetivos, así como el uso de los recursos asignados en cada proyecto y plan a ejecutar.

Este seguimiento constituye la base para la gestión de una iniciativa del conocimiento y la innovación, ya que provee información sobre el progreso en la ejecución de la política, al comparar los avances logrados frente a las metas propuestas, en términos de los compromisos y los resultados.

La Oficina asesora de Planeación del IGAC, la Oficina CIAF, la Oficina de Informática y Telecomunicaciones, desarrollarán la tarea de verificar la eficacia de las acciones del Gestión del Conocimiento y la Innovación emprendidas por cada uno de los Procesos.

Lo resultados del seguimiento se registrarán en las herramientas de Autoevaluación establecidas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

8. EVALUACIÓN

La evaluación está a cargo de la Oficina de Control Interno, quienes en la Entidad se encargan de la tercera línea de defensa tal como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en la Dimensión 7 "Control Interno" el objetivo de esta evaluación es el de proporcionar Información sobre la efectividad de los controles aplicados en su desarrollo por la Primera y segunda Línea con un enfoque basado en Riesgos.

La evaluación a la presente política con el fin de verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua de los requisitos para la calidad y la mejora continua, de esta política de Gobierno Digital. Esta se hará anualmente y los criterios para dicha evaluación son los establecidos en los diferentes mecanismos implementados dentro del Sistema de Gestión Integrado como son:

- Seguimiento a los Riesgos
- Seguimiento los Indicadores
- Cumplimiento de los planes
- Acciones correctivas y de Mejora
- Cumplimiento de la Normatividad legal vigente
- Cumplimiento a los requisitos establecidos por el IGAC

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
13/08/2020	°Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial.	1

Elaboró y/o Actualizó:	Revisó Técnicamente:	Revisó Metodológicamente:	Aprobó:
<p>Nombre: Carlos Rafael González Contreras</p> <p>Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Nombre: Adriana Rocío Tovar Cortés</p> <p>Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Nombre: Nasly Esperanza Mayorga Montes</p> <p>Cargo: Profesional Oficina de informática y Telecomunicaciones</p>	<p>Nombre: Marcela Yolanda Puentes Castrillón</p> <p>Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Nombre: Laura Gonzalez Barbosa</p> <p>Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Nombre: Comité de Gestión y Desempeño del 13 de agosto de 2020</p>