



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE
SOLEDAD ATLÁNTICO - ITSA**

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Elaborado Por: L. López	Revisado Por: C. Monsalve	Aprobado Por: E. Zapata
<i>ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i>	<i>ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i>	<i>ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i>
Cargo: Asesor de Soporte de la Información	Cargo: Coordinadora de Planificación y Proyectos	Cargo: Rector
Fecha: 15/04/2015	Fecha: 15/04/2015	Fecha: 15/04/2015





ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

DG-GPR-02-V1
Vigencia: 15/04/2015
Página 2 de 9

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
PRESENTACIÓN	3
1. MARCO NORMATIVO	4
2. MARCO CONCEPTUAL	5
3. MARCO ESTRATÉGICO.....	6
3.1. Objetivo General:.....	6
3.2. Objetivos Específicos:	6
4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	7
5. PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	9



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

DG-GPR-02-V1
Vigencia: 15/04/2015
Página 3 de 9

PRESENTACIÓN

La información del Estado debe ser entendida como un bien público, al igual que los trámites y servicios que toda entidad debe proveer a la comunidad para cumplir su objeto social y reconocer los derechos del ciudadano¹. Por lo tanto, es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa para su mejor prestación. Para este fin, los medios electrónicos se han constituido en un canal que permite su acceso de manera ágil, sencilla y facilita la mejora en la calidad así como ahorros en costos y tiempos de acceso.

De esta manera, se construye el presente documento “Estrategia de Participación por Medios Electrónicos”, el cual tiene como finalidad brindar a todos los funcionarios del Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico - ITSA, los lineamientos a cumplir para la implementación de medios electrónicos en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución de forma simple, eficiente y acorde a lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

Esta iniciativa pretende incorporar a los procesos cotidianos del ITSA, la gestión de trámites y servicios mediante el uso de medios electrónicos, bajo los principios de neutralidad tecnológica, equivalencia funcional, autenticidad, conservación, confidencialidad e integridad; incrementando la eficiencia administrativa e impactando positivamente en la conservación y preservación del medio ambiente.

¹ Lo anterior es aplicable salvo en los casos en que, por excepción, una norma determina que una información específica tiene carácter reservado, situación en la cual cada entidad debe tener en cuenta si, dentro de la información que manejan, existen datos sometidos a reserva en los términos de la ley, caso en el cual dicha información no debe ser objeto de divulgación. El carácter reservado de la información está definido en la ley para cada tipo de información específicamente considerada. Por ejemplo, la etapa de instrucción de los procesos penales es reservada, como consecuencia de la reserva del sumario establecida para salvaguardar la presunción de inocencia de los sindicados; o los documentos relacionados con temas de defensa y seguridad nacional, que las normas determinan su carácter reservado. Debe considerarse que la reserva de los documentos cesa a los 30 años de su expedición, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

DG-GPR-02-V1
Vigencia: 15/04/2015
Página 4 de 9

1. MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Participación por Medios Electrónicos se encuentra fundamentada en la Ley 1437 de 2011 del capítulo IV en el cual regula aspectos relacionados con el uso de medios electrónicos, su validez y fuerza probatoria, la cual establece lo siguiente:

- Que la Ley 527 de 1999, estableció el reconocimiento jurídico a los mensajes de datos, en las mismas condiciones que se ha otorgado para los soportes que se encuentren en medios físicos.
- Que la Ley 594 de 2000, establece que las entidades públicas podrán contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes para la gestión de documentos y que el Archivo General de la Nación dará pautas y normas técnicas generales sobre conservación de archivos, incluyendo lo relativo a los documentos en nuevos soportes.
- Que la Ley 1341 de 2009 estableció el marco general del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incorporando principios, conceptos y competencias sobre su organización y desarrollo e igualmente señaló que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y, por tanto, es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional.
- Que el artículo 64 de la Ley 1437 de 2011, establece los estándares y protocolos que deben cumplir las autoridades para incorporar de forma gradual la aplicación de los medios electrónicos en los procedimientos administrativos.
- Que el Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Que el Decreto 2618 de 2012, modificó la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones contemplando dentro de sus funciones la de formular, Coordinar y hacer seguimiento a la implementación de políticas públicas el uso y acceso y administración de la infraestructura tecnológica que soporta la información del Estado, incluyendo estándares de interoperabilidad, de privacidad, de seguridad y de construcción o parametrización de aplicaciones.



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

DG-GPR-02-V1
Vigencia: 15/04/2015
Página 5 de 9

2. MARCO CONCEPTUAL

- **Automatizar:** Hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas a un proceso o sistema.
- **Confidencialidad:** Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas.
- **Disponibilidad:** Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.
- **Documento electrónico:** Documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido mediante el auxilio de detectores de magnetización.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades
- **Servicio en Línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- **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 éste, aceptando o denegando la solicitud.
- **Trámite en Línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

DG-GPR-02-V1
Vigencia: 15/04/2015
Página 6 de 9

3. MARCO ESTRATÉGICO

El Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico - ITSA, plantea unas estrategias basadas en objetivos que se deben ir cumpliendo y que a su vez están articulados con los lineamientos establecidos para la estrategia de medios electrónicos, todo esto con el propósito de fortalecer y establecer los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma en pro de una implementación acorde y pertinente a los procesos institucionales.

Es así como se establecen los siguientes objetivos para direccionar el proceso de adaptación e implementación en la Institución:

3.1. Objetivo General:

Desarrollar e implementar una Estrategia de Participación por Medios Electrónicos en los procesos de la institución, promoviendo la participación de los diferentes estamentos en las decisiones institucionales.

3.2. Objetivos Específicos:

- Identificar herramientas tecnológicas que faciliten el desarrollo de las actividades en los procesos institucionales.
- Capacitar al personal responsable en el manejo de las nuevas herramientas tecnológicas que se implementen en la institución.
- Definir un proceso de seguimiento y control de la Estrategia de Participación por Medios Electrónicos.
- Socializar y fomentar la participación de los diferentes estamentos institucionales sobre la gestión a implementar en la institución con el apoyo de los medios electrónicos.



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

DG-GPR-02-V1
Vigencia: 15/04/2015
Página 7 de 9

4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Los medios electrónicos se definen como cualquier tecnología que permita la transmisión, generación, almacenamiento, envío, resguardo, transformación, modificación, comunicación pública o privada sin limitar tecnologías actuales o futuras. Al hablar de medios electrónicos, más que hablar de modernidad y avance tecnológico, significa hablar de ahorro, cobertura y simplificaciones de trámites.

El uso extensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación es indispensable para la automatización de los procesos, agilizando la gestión de trámites y servicios en favor de la ciudadanía para hacer más eficiente y transparente nuestra gestión.

A continuación se describen las estrategias a implementar en los diferentes procesos del Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico – ITSA:

No.	META	% META	ACTIVIDADES	% ACTIVIDAD	PROCESOS	FECHA DE EJECUCIÓN
1	Creación e implementación de la política de prestación de servicio de los diferentes canales de comunicación en el ITSA.	15%	Realizar diagnóstico del estado actual de la prestación del servicio en la institución en los diferentes canales de comunicación.	20%	Admisiones y Mercadeo	Junio
			Definir estrategia de mejoramiento de los diferentes canales de comunicación.	20%		Julio - Agosto
			Socializar la política de prestación de servicio a las unidades que brindan atención al público.	20%		Agosto
			Implementar la estrategia en la institución.	40%		Agosto - Noviembre
2	Creación de documento que recopile la información publicable en el Sitio Web.	15%	Identificar los documentos e información a publicar en el sitio web de cada proceso de la institución.	40%	Todos los Procesos.	Febrero
			Socializar documento y publicar en el sitio web de la institución.	35%	Planificación y Proyectos	Mayo
			Seguimiento al documento de la información a publicar en el Sitio Web de la institución.	35%	Planificación y Proyectos	Mayo - Diciembre
3	Fortalecer la aplicación para el trámite de PQRSD en línea.	20%	Habilitar la consulta en línea del estado de su PQRSD.	70%	Gestión Administrativa / Gestión y Sistemas	Diciembre
			Habilitar la evaluación del servicio prestado el trámite de las PQRSD.	30%	Gestión Administrativa / Gestión y Sistemas	Diciembre
4	Fortalecer la atención al ciudadano en línea, a través de un chat y definir las condiciones para su operación.	10%	Habilitar aplicación de chat en la que los usuarios puedan realizar una consulta en línea sobre cualquier tema institucional.	50%	Planificación y Proyectos/Secretaría General/Apoyo Gestión y Sistemas	Julio
			Definir las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.	25%	Secretaría General/Apoyo Gestión y Sistemas	Julio - Septiembre
			Realizar encuesta de satisfacción al usuario antes de finalizar cada sesión.	25%	Secretaría General/ Gestión y Sistemas	Octubre



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

DG-GPR-02-V1
Vigencia: 15/04/2015
Página 8 de 9

No.	META	% META	ACTIVIDADES	% ACTIVIDAD	PROCESOS	FECHA DE EJECUCIÓN
5	Disponer de encuesta de opinión en la página web institucional.	5%	Instalar en la página web institucional una aplicación que permita la realización de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, con la finalidad de recolectar la percepción de los usuarios como insumo para la toma de decisiones.	70%	Planificación y Proyectos	Mayo
			Mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.	30%	Planificación y Proyectos	Junio-Diciembre
6	Implementar la herramienta de envío masivo de Correo MAILCHIMP.	5%	Capacitar a las diferentes dependencias para la utilización de la aplicación web MAILCHIMP para el envío masivo de correo electrónico con el contenido de las noticias e información de interés a la comunidad en general.	30%	Planificación y Proyectos	Junio - Julio
			Implementar el uso de la aplicación web MAILCHIMP.	70%	Comunicaciones / Egresados / Investigación / Escuelas/ / Extensión e internacionalización / Admisiones y Mercadeo / Bienestar Institucional	Julio
7	Estrategia de promoción dirigida a la ciudadanía en general y publicadas en el Sitio Web.	10%	Implementar estrategias de promoción dirigidas a la ciudadanía en general, donde se den a conocer: <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios implementados y los cambios realizados. • Los espacios de participación. • La oferta de información disponible en el sitio web. • Los conjuntos de Datos Abiertos disponibles. 	100%	Comunicaciones / Admisiones y Mercadeo / Planificación y Proyectos	Diciembre
8	Fortalecer la comunicación y participación ciudadana mediante el uso de las redes sociales.	10%	Diagnosticar el estado actual de los perfiles institucionales en las redes sociales.	30%	Comunicaciones / Admisiones y Mercadeo	Junio – Julio
			Unificar los diferentes perfiles de usuarios que existen en las redes sociales, permitiendo estandarizar las comunicaciones y el lenguaje utilizado.	40%		Junio – Julio
			Construir un libretto para estandarizar las respuestas por medio de un lenguaje claro y formal.	30%		Julio
9	Espacios virtuales para la participación ciudadana.	10%	Desarrollar espacios para: <ul style="list-style-type: none"> • Participación ciudadana. • Socialización de información y documentos publicados. • Eventos a realizar. 	100%	Planificación y Proyectos	Mayo -Diciembre



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

DG-GPR-02-V1
Vigencia: 15/04/2015
Página 9 de 9

5. PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Estrategia de Participación por Medios Electrónicos que se implementará en el Instituto, comprende una serie de actividades, cuya articulación entre procesos debe llevar a la institución a mejorar la prestación de los servicios, y a una mayor eficiencia y transparencia en cada gestión que se realice.

Para hacer seguimiento a las actividades y los compromisos planteados para la implementación de las estrategias, se debe realizar lo siguiente:

- Dar cumplimiento a las fechas establecidas para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Presentar avances de la implementación de la estrategia en el ITSA.
- Establecer las acciones de mejora resultantes del seguimiento realizado en pro de la ejecución completa de la estrategia.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
V1	/04/2013	Se aprueba el Documento de estrategia de participación por medios electrónicos