

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>MOVILIDAD</small>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL.
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	2
1. QUE ES LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	3
2. PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA.....	4
3. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA.....	5
4. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA	6
5. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA.....	7
6. RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	9
7. MARCO DE ACCIÓN	9
8. LINEAMIENTOS DE LOS ELEMENTOS HABILITADORES	10
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	11
10. GLOSARIO.....	20

COPIA CONTROLADA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL.
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

INTRODUCCIÓN

El presente documento aborda la Política de Gobierno Digital para la Terminal de Transporte S.A., 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), además forma parte del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG) y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño de la entidad, que busca promover una adecuada gestión interna de la Terminal y un buen relacionamiento con el ciudadano, a través de la participación y la prestación de servicios de calidad.

En esta política se definen los procesos necesarios tendientes a garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno Digital, y de esta manera propender por “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”.

Se tomará como lineamiento lo establecido en el Manual para la implementación de la Política de Gobierno Digital”, se encuentra incorporado en el artículo 2.2.9.1.2.2. del DUR-TIC, en donde se establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.2.9.1.2.2 Manual de Gobierno Digital. Para la implementación de la Política de Gobierno Digital, las entidades públicas deberán aplicar el Manual de Gobierno Digital que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de esta Política de Gobierno Digital, el cual será elaborado y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación.”

Teniendo en cuenta lo anterior, el proceso de implementación consta de cuatro grandes actividades:

1. Conocer la política
2. Planear la política
3. Ejecutar la política
4. Medir la política, las cuales incorporan acciones que permitirán desarrollar la política en cada una de las entidades públicas.

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

1. QUE ES LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Con la transformación de la **Estrategia de Gobierno en Línea a política de Gobierno Digital**, se genera un nuevo enfoque en donde no sólo el Estado sino también los diferentes actores de la sociedad, son actores fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público. En este sentido, el nuevo objetivo de la política de Gobierno Digital es el siguiente:

“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”

En este sentido, las características competitivo, proactivo e innovador, se entienden de la siguiente manera:

***Competitivo**

- Entidades idóneas, preparadas y con alta calidad en sus procesos y en la implementación de políticas
- 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, son previsoras, mitigan riesgos y realizan seguimiento a las nuevas tecnologías o tecnologías emergentes para satisfacer sus necesidades y resolver problemáticas
- Ciudadanos que participan en el diseño de trámites y servicios; políticas; normas; proyectos y en la toma de decisiones por medios digitales

***Innovador**

- Entidades que promueven la interacción y la colaboración entre diferentes actores para la generación de valor público usando medios digitales
- Ciudadanos que ayudan a identificar y resolver problemáticas y necesidades comunes y participan en espacios de encuentro y colaboración con diferentes actores.

¿Y qué es la generación de valor público?

Este es el fin último del uso de la tecnología en la relación del Estado y el ciudadano. El valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. No sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

ayudan a resolver problemas reales. Valor público también es lograr que el Estado llegue a donde no llega el mercado, y posibilitar la creación de nuevos mercados.

Por otro lado, la confianza digital es la principal característica del entorno en donde se relaciona el Estado con los ciudadanos y los demás actores del ecosistema digital. Este entorno debe ser sencillo, corresponsable, previsible y seguro. Debe permitir un diálogo permanente entre los actores del ecosistema y proporcionar medios digitales ágiles, sencillos y útiles para el ciudadano.

A partir de lo anterior, Gobierno Digital es una de las (17) diecisiete 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.

Dada la transversalidad de los medios digitales en los procesos internos de la Terminal y en el relacionamiento con los usuarios, la Política de Gobierno Digital está 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, Racionalización de trámites, Gestión Documental, Seguridad Digital y Gestión del Conocimiento y la Innovación.**

2. PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA

Los propósitos de la Política de Gobierno Digital, para la Terminal de Transporte S.A., serán tomados de los dispuestos en el Manual del Gobierno Digital, del Ministerio de la TIC, los propósitos de la política son los siguientes:

- a. **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 del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la Terminal (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.
- b. **Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información:** consiste en 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 Terminal (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.

Código:
 Versión N°.
 Fecha vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
			FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	

- c. **Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información:** 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 (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).
- d. **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 impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.
- e. **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:** 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.

3. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Innovación: En virtud de este principio el Estado y los ciudadanos deben propender por la generación de valor público a través de la introducción de soluciones novedosas que hagan uso de las TIC, para resolver problemáticas o necesidades identificadas.

Competitividad: Con este principio se busca que el Estado y los ciudadanos trabajen de manera conjunta en el diseño de políticas, normas, proyectos y servicios, para tomar decisiones informadas que se anticipen a los acontecimientos, mitiguen riesgos y atiendan a la necesidad específica de los usuarios, buscando el establecimiento de los lazos de confianza a través del uso y aprovechamiento de las TIC.

Seguridad de la información: Este principio busca crear condiciones de uso y confiable en el entorno digital, mediante un enfoque basado en la gestión de riesgos, preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de las Entidades del Estado y de los servicios que prestan al ciudadano

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

4. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA

- ✓ **Componente TIC para el Estado:** Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con las demás entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. A través de este componente, se busca que la Terminal fortalezca sus competencias de tecnologías de la información -T.I., a nivel de la Arquitectura Institucional y las competencias de sus trabajadores, como elementos generadores de valor en el desarrollo de sus actividades.
- ✓ **Componente 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

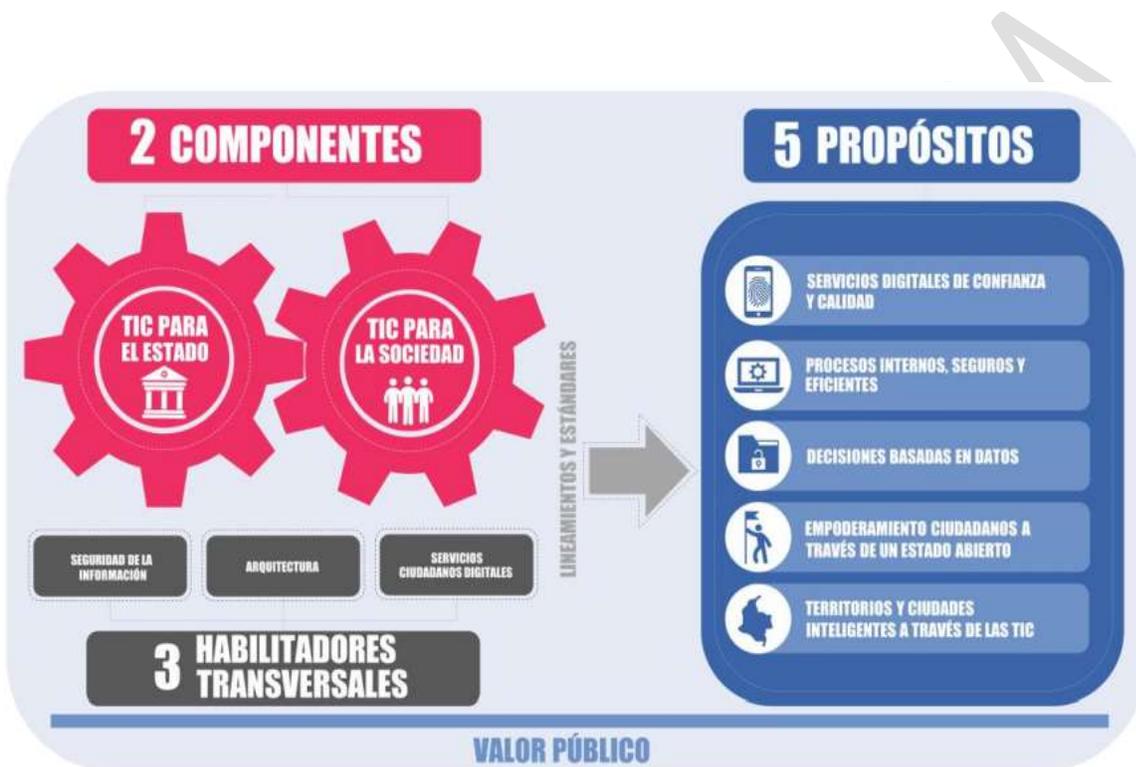
A través de este componente se busca mejorar el conocimiento, uso y aprovechamiento de las TIC, por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que interactúan con la Terminal, para acceder a información pública, a trámites y servicios, participar en la gestión pública y en la satisfacción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

- ✓ **Habilitador Transversal de Arquitectura:** Busca que la Terminal 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 la Terminal debe realizar.
- ✓ **Habilitador Transversal de Seguridad de la información:** Busca que la Terminal 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 habilitador se soporta en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información -MSPI, que contempla 6 niveles de madurez.
- ✓ **Habilitador Transversal de Servicios Ciudadanos Digitales:** Busca que la Terminal implemente 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 normatividad, los servicios digitales se clasifican en servicios básicos: autenticación electrónica, carpeta ciudadana e interoperabilidad, los cuales son de obligatorio uso y adopción; y servicios

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

especiales, que son adicionales a los servicios básicos, como el desarrollo de aplicaciones o soluciones informáticas para la prestación de los servicios ciudadanos digitales básicas.



5. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA

La estructura de la política de Gobierno Digital, se desarrollará a través de componentes y habilidades transversales que, acompañados de lineamientos y estándares, permitirán el logro de los propósitos que generen valor público en un entorno de confianza digital a partir del aprovechamiento de las TIC, conforme se describe a continuación:

- a. Componente de la política de Gobierno Digital: Son las líneas de acción que orientan el desarrollo y la implementación de la Política de Gobierno Digital, a fin de lograr sus propósitos. Los componentes son:

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

- **TIC para el Estado:** Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con la Terminal, 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 problemas de interés común.
 - b. **Habilitadores transversales de la Política de Gobierno Digital:** Son los elementos fundamentales de seguridad de la información, arquitectura y servicios ciudadanos digitales, que permiten el desarrollo de las anteriores componentes y el logro de los propósitos de la Política de Gobierno Digital.
 - c. **Lineamientos y estándares de la Política de Gobierno Digital:** Son los requerimientos mínimos que todos los sujetos obligados deberán cumplir para el desarrollo de los componentes y habilitadores que permitirán lograr los propósitos de la política de gobierno Digital.
 - d. **Propósitos de la Política de Gobierno Digital:** Son los fines de la política de Gobierno Digital que se obtendrán a partir de desarrollo de los componentes y los habilitadores transversales estos son:
 - Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad
 - Lograr procesos internos, seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de la información.
 - Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento de uso y aprovechamiento de la información.
 - Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto.
 - Impulsar el desarrollo de territorio y ciudadanos inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de las TIC

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

6. RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Según **MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL** Implementación de la Política de Gobierno Digital, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el objetivo de identificar claramente los roles para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se define un esquema institucional que vincula desde la alta dirección hasta las áreas específicas de la entidad en el desarrollo de la política y el logro de sus propósitos. A continuación, se presentan estas instancias y sus responsables de la implementación de la política:

RESPONSABLES DE LA POLITICA

MINTIC: 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

SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS:

DIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS: Liderar la implementación

7. MARCO DE ACCIÓN

Se desarrollará en siete (7) pasos:

Paso 1. Alineación con la planeación estratégica: Se Identifica en el plan de acción, plan estratégico, los proyectos o iniciativas que aportan al logro de los propósitos de la Política de Gobierno Digital o que para su desarrollo incorporan el uso de TIC y se elabora un listado para priorizarlos en términos de tiempos, recursos y costos. En este sentido, se priorizarán proyectos o iniciativas en materia de fortalecimiento organizacional, Fortalecimiento de la Plataforma tecnológica, teletrabajo, proyectos orientados al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, proyectos de innovación con uso de TIC (automatización), analítica de datos, Big Data, proyectos de ciudades inteligentes, implementación del mapa de ruta de Gobierno Digital.

Paso 2. Revisión del estado de implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional. Se revisa la implementación de las políticas de gestión y desempeño en la Terminal y se identifica cómo el uso de tecnologías puede impulsar el desarrollo de tales políticas. Entre ellas: Planeación Institucional, talento humano, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Servicio al

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL.
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

ciudadano, Participación ciudadana, Racionalización de trámites, Gestión documental, Seguridad Digital y Gestión del conocimiento y la innovación.

De esta revisión, también se obtendrá un listado de proyectos o iniciativas que hacen uso de TIC para apoyar el desarrollo de una o varias de estas políticas.

Paso 3. Revisión del estado de implementación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial:

Se identifica el estado de avance del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial en la Terminal.

A partir de los resultados obtenidos, se definen actividades, proyectos o iniciativas para continuar con la implementación del Marco, teniendo en cuenta disponibilidad de recursos, responsables, tiempos de ejecución y productos concretos a entregaren la vigencia por parte de la Terminal

Paso 4. Revisión del estado de implementación de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información: Se identifica el estado de avance de esta Política a través, del formato de autodiagnóstico, así como el instrumento de evaluación de la política.

A partir de los resultados obtenidos, se definen actividades, proyectos o iniciativas para continuar con la implementación del Modelo, teniendo en cuenta disponibilidad de recursos, responsables, tiempos de ejecución y productos concretos a entregaren la vigencia por parte de la Terminal.

Paso 5. Condiciones de la Terminal para la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales (título 17, parte 2, libro 2 del DUR-TIC): Se Identifica la situación de la Terminal frente a la implementación del decreto 1413 de 2017 sobre servicios ciudadanos digitales, se prioriza y se establece un plan de acción para la implementación de este decreto. Se Tendrá en cuenta la gradualidad de la implementación establecida en el artículo 2.2.17.8.1 del DUR-TIC.

Paso 6. Priorización de Iniciativas: a partir de los proyectos, iniciativas y acciones identificadas en los pasos 1, 2, 3, 4 y 5, se establece un orden de ejecución de acuerdo a las metas, tiempos y recursos de la Terminal, se reflejarán en el Plan Estratégico de Tecnología – PETI y en el Plan de Seguridad de la Información.

Paso 7. Formulación o actualización del PETI y el Plan de Seguridad y privacidad de la Información: se actualizará el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información –PETI y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, como instrumentos de planeación estratégica

8. LINEAMIENTOS DE LOS ELEMENTOS HABILITADORES

Los habilitadores transversales de la política de Gobierno Digital: Arquitectura, Seguridad de la Información y Servicios Ciudadanos Digitales; son elementos fundamentales que permiten el despliegue de los componentes de la política y tienen como objetivo, desarrollar capacidades en la Terminal para la implementación de la política.

Código:
 Versión N°.
 Fecha vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL</p>
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

Por ello, de manera paralela a la implementación de los componentes (TIC para el Estado y TIC para la Sociedad), la Terminal debe trabajar en el desarrollo de los elementos habilitadores que se definen de la siguiente forma:

Arquitectura: Este habilitador busca que se apliquen 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 la Terminal debe realizar.

Seguridad de la Información: Este habilitador busca que la Terminal incorpore la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, plataforma tecnológica 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 habilitador tiene su soporte en el MSPI, que contempla 6 niveles de madurez.**

Servicios Ciudadanos Digitales: Este habilitador busca que la Terminal implemente lo dispuesto en el título 17, parte 2, 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. En dicho Decreto los servicios digitales se clasifican en servicios básicos: 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 básicas en la Terminal.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A efectos de hacer seguimiento al estado de avance en la implementación de la Política, se desarrollarán las siguientes acciones:

Definir indicadores de seguimiento para medir y evaluar el avance del PETI y el Plan de Seguridad y Privacidad de la información. Adicionalmente, se realizarán 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:

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

- ✓ 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.
- ✓ Realizar el autodiagnóstico específico en materia de seguridad y privacidad de la información.
- ✓ Hacer el reporte oficial de la implementación de la política de Gobierno Digital a través del FURAG.

Esquema de seguimiento: Contempla los aspectos de consulta de información, validación de la información, generación de indicadores, análisis de comportamiento, elaboración de informe de resultados, reuniones para el seguimiento institucional, y focalización de acciones.

Seguimiento y Evaluación por parte del Ministerio TIC. El seguimiento y evaluación del avance de la Política de Gobierno Digital se realizará con un enfoque de mejoramiento continuo en donde la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio TIC, verificará que la Terminal presente resultados anuales mejores que en la vigencia anterior.

Para ello, se aplicarán indicadores de cumplimiento e indicadores de resultado, de acuerdo con los criterios de evaluación y seguimiento definidos en el Plan Estratégico para la Gestión y Desempeño de la Terminal. Así mismo, se realizarán mediciones de calidad a través del Sello de Excelencia de Gobierno Digital.

Es importante tener en cuenta que, para efectos del cálculo en el FURAG, el Departamento Administrativo de la Función Pública maneja una metodología propia, por tanto, los indicadores presentados en el presente manual aplican para efectos del autodiagnóstico y el seguimiento de la implementación de la política de Gobierno Digital, realizado por el Ministerio TIC.

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL.
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

A continuación, se presentan los indicadores que serán aplicarán.

Indicadores de Resultado: Buscan medir el cumplimiento de los logros de la Política de Gobierno Digital:

PROPÓSITO	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA 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 del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la Terminal (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	No. de Trámites de alto impacto ciudadano transformados digitalmente
		Tasa de complejidad del trámite, servicio y OPAs digital	Número de solicitudes de trámites, servicios y OPAs digitales finalizadas/Número de solicitudes de trámites, servicios y OPAs digitales iniciadas

Código:
 Versión N°.
 Fecha vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

<p>2. Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información</p>	<p>Consiste en 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.</p>	<p>% de procesos y procedimientos que optimizaron tiempos de ejecución y son más sencillos</p>	<p>Procesos y procedimientos internos automatizados de principio a fin / procesos y 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 (generación, recolección, almacenamiento,</p>	<p>Entidades que tienen proyectos de uso de datos abiertos % de proyectos que aprovechan datos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o participar en asuntos de interés público.</p>	<p>Proyectos de uso de datos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aplicaciones web, • aplicaciones móviles, • ejercicios de analítica de datos, • aplicaciones para toma de decisiones a partir de datos, • periodismo de datos • ejercicios de control ciudadano que aprovechan datos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>MOVILIDAD</small>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL.
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

	procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación)		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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

<p>4. Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto</p>	<p>Consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés de la Terminal 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>	<p>Uso de datos e información por parte de ciudadanos Involucramiento de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en la gestión pública</p>	<p>Uso de datos e información en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones móviles • Visualizaciones • Periodismo de datos • Investigaciones académicas • Control social • Construcción y seguimiento a políticas públicas
---	---	---	---

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
			VERSION FECHA	
FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN				

			<p>Involucramiento del ciudadano en la toma de decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
5. Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del	<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</p>	<p>Adopción del modelo 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</p>	<p>Proyectos e iniciativas de</p>

Código:
Versión N°:
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL.
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones	TIC de manera integrada y proactiva	ciudades inteligentes	ciudades inteligentes en: <ul style="list-style-type: none"> • Entorno • Economía • Ciudadanía • Calidad de vida • Gobernanza • Movilidad
--	-------------------------------------	-----------------------	---

- ❖ **Indicadores de Cumplimiento:** Buscan medir el cumplimiento de los habilitadores de la política: Arquitectura y Seguridad de la Información.
- ❖ **Mediciones de Calidad:** A través del Sello de la Excelencia en Gobierno Digital, conforme a lo definido en el artículo 2.2.9.1.4.1 del DUR-TIC, se realizarán las mediciones de calidad de los productos y servicios digitales de la Terminal
- ❖ **El Sello de Excelencia:** Es un modelo de madurez, abierto y colaborativo organizado en 4 categorías, cada una con 3 niveles de complejidad:
 - Categoría servicios en línea: Certifica la calidad de los trámites y servicios en línea.
 - Categoría gobierno abierto: Certifican los conjuntos de datos abiertos y los ejercicios de participación por medios digitales.
 - Categoría capacidades de Gestión de TI: Certifica las capacidades institucionales y operativas de las entidades públicas.
 - Categoría Ciudades y territorios inteligentes: certifica la calidad de las iniciativas implementadas de ciudades o territorios inteligentes, que solucionan al menos una problemática de carácter urbano, social, ambiental, económico y político, a través de Tecnologías de la Información y que contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

A partir de lo anterior, la obtención del sello de excelencia en sus diferentes categorías y niveles de complejidad, será tenido en cuenta como uno de los instrumentos del sistema de seguimiento de la política de Gobierno Digital. Consulte toda la información del sello de excelencia, en el sitio web: <http://www.sellodeexcelencia.gov.co/>.

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>MOVILIDAD</small>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL.
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

Para la vigencia 2021, la medición de la política contará con un esquema de transición, que incluirá temáticas tanto de la Estrategia Gobierno en Línea, como de la Política de Gobierno Digital, con el objetivo que la Terminal continúe avanzando a partir de los resultados obtenidos

Por lo tanto, la medición de 2022 estará conformada por preguntas que fueron aplicadas para la vigencia 2021 y nuevas preguntas diseñadas sobre el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Estas últimas se encuentran incorporadas en los indicadores de cumplimiento del presente manual

La medición de los indicadores de resultado y calidad establecidos en este manual se realizará a partir de 2022

COPIA CONTROLADA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

10. GLOSARIO

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 organización. Existen diversos tipos de activos en una organización como: información, software, programas de computador, físicos como los computadores, servicios, la gente y sus aptitudes, habilidades, y experiencia, intangibles como Reputación o Imagen.

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.

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 T.I. 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 T.I. (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.

Artefacto: Es un producto tangible resultante del proceso de diseño y desarrollo de software o arquitectura empresarial. Ejemplos de artefactos son: diagramas de casos de uso, catálogos de sistemas de información, infraestructura tecnológica, mapas de información, entre otros.

Código:
 Versión N°.
 Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL
			VERSIÓN FECHA	
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN			

Back Office (término en inglés): Es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la entidad u organización encaminados a dar apoyo y soporte a la gestión de la misma. Estas operaciones o procesos no tienen que ver directamente con los ciudadano o grupos de interés externos. Los servicios de back office son procedimientos internos que se realizan antes o después de la interacción con el ciudadano o grupo de interés externo. El back office incluye toda la infraestructura para soportar el front office.

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

Ciudad o territorio inteligente: Aquella que tiene una visión holística de sí misma, y en la cual sus procesos estratégicos y la provisión de servicios urbanos se basan en la promoción del desarrollo sostenible y la innovación, y en el uso y aprovechamiento de las TIC, con el propósito de aumentar la calidad de vida de los ciudadanos.

Confidencialidad: Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos autorizados.

Continuidad de negocio: Proceso general de gestión que identifica amenazas potenciales a una organización y el impacto que se podría causar a la operación de negocio que en caso de materializarse. La gestión de la continuidad del negocio provee un marco de trabajo para la construcción de la resiliencia organizacional, con capacidad de respuesta efectiva que salvaguarde los intereses de las partes interesadas, reputación, marca y actividades de creación de valor.

Datos abiertos: Son aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Digitalización: Es el proceso mediante el cual se realiza la transformación de algo real (físico, tangible o análogo) a datos digitales (bits: unos y ceros), con el propósito de que dichos datos digitales puedan ser accedidos, manipulados y aprovechados para diferentes fines a través de equipos de cómputo (computadores, dispositivos móviles, entre otros). La digitalización es un paso o etapa dentro de un

Código:
 Versión N°.
 Fecha vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 <p>LA TERMINAL.</p>
			VERSIÓN FECHA	
FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN				

proceso de transformación digital, dado que este último implica elementos adicionales a la digitalización. El proceso de digitalización se puede aplicar a muchas cosas, por ejemplo:

- Ondas sonoras, como la voz o la música, que pueden ser manipuladas, almacenadas o reproducidas en formato digital y transmitidas a través de Internet.
- Imágenes. Las cámaras de fotos digitales capturan lo que se ve a través del lente u objetivo a bits, obteniendo datos asociados a la posición y el color de los objetos.
- Señales de radio o de otro tipo de ondas inalámbricas que, como la voz, pueden ser analizadas e incluso manipuladas una vez se capturan de manera digital.
- Documentos físicos: Pueden ser escaneados y posteriormente realizar una interpretación del texto mediante un programa de OCR o ICR (reconocedor óptico o inteligente de caracteres, por sus siglas en inglés), lo anterior sin olvidar que las meras imágenes digitales ya tienen la posibilidad de consulta.
- Planos de edificios o, incluso, datos sobre edificios ya construidos que no poseen los planos, mediante herramientas y técnicas especiales es posible reconstruir o elaborar modelos tridimensionales del edificio para posteriormente ser manipulados y utilizados en arquitectura, ingeniería civil, entre otros
- **Disponibilidad de la información:** Se refiere a la seguridad que la información puede ser recuperada en el momento que se necesite, esto es, evitar su pérdida o bloqueo, bien sea por ataque doloso, mala operación accidental o situaciones fortuitas o de fuerza mayor.
- **Estado abierto:** Es una modalidad de gestión pública más transparente, sujeta a rendición de cuentas, participativa y colaborativa, entre Estado y sociedad civil, donde el Estado hace posible una comunicación fluida y una interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía; dispone canales de diálogo e interacción, así como información para los ciudadanos con el fin de aprovechar su potencial contribución al proceso de gestión y la ciudadanía aprovecha la apertura de esos nuevos canales participativos, podrá colaborar activamente con la gestión de gobierno, promoviendo de este modo una verdadera democracia. El Estado no solo hace referencia a la rama ejecutiva, sino a la rama legislativa, judicial y órganos de control

Estándar: Es un conjunto de características y requisitos que se toman como referencia o modelo y son de uso repetitivo y uniforme. Para que sea un estándar debe haber sido construido a través de consenso y refleja la experiencia y las mejores prácticas en un área en particular. Son de obligatorio cumplimiento para efectos de este manual y para las entidades implican uniformidad y normalización.

Código:
Versión N°.
Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

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.

Gestión de T.I.: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de T.I. permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

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. En Colombia, Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Ministerio TIC, 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”.

Gobierno de Arquitectura Empresarial: Es una práctica orientada a establecer instancias de decisión, alinear los procesos institucionales o de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de Arquitectura empresarial gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de la arquitectura, define políticas de arquitectura, gestiona la evolución y cambios sobre los artefactos o productos de la arquitectura. El gobierno de la arquitectura, es parte del gobierno corporativo o empresarial.

Innovación abierta: Es un método específico para adelantar procesos de innovación, en el cual se distribuyen las tareas entre actores internos y externos de una organización, para la comprensión de problemáticas, generación de ideas o desarrollo de soluciones.

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.

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.

Código:
 Versión N°.
 Fecha vigencia:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL		CÓDIGO:	 LA TERMINAL.
	FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		VERSIÓN FECHA	

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.

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.

Tecnologías digitales: Son herramientas, sistemas, dispositivos y recursos electrónicos que generan, almacenan o procesan datos en forma de bits (0 y 1). Estos incluyen redes sociales, juegos y aplicaciones en línea, multimedia, aplicaciones de productividad, computación en la nube, sistemas interoperables, dispositivos móviles, entre otros.

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”.

Código:
 Versión N°.
 Fecha vigencia: