

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 1 de 9
Nombre: Gobierno Digital		Versión: 01

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN POLÍTICA
01	16/01/2020	Comité Corporativo No. 2	En la EAAB-ESP nos comprometemos a promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para fortalecer las capacidades de gestión, facilitar el acceso a los servicios de la Entidad y mejorar la comunicación con los grupos de interés.

Descripción

En la EAAB-ESP nos comprometemos a promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para fortalecer las capacidades de gestión, facilitar el acceso a los servicios de la entidad y mejorar la comunicación con los grupos de interés.

Justificación

La EAAB-ESP debe contar con la política de gestión de Gobierno Digital, porque es una de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la dimensión Gestión con Valores para Resultados. Con lo anterior, se busca establecer acciones de mejorar para las capacidades de gestión, así facilitar y brindar acceso a los servicios de la Empresa y mejorar la comunicación con otras entidades, a través del uso de las TIC.

Alcance

Esta política debe ser cumplida por parte de los servidores públicos, contratistas, proveedores y/o terceras partes que dependan o interactúen con la EAAB-ESP.

Directrices

TIC PARA EL ESTADO

- Apoyar las estrategias de transparencia y acceso a la información pública.
- Apoyar las estrategias de colaboración realizando ejercicios de innovación abierta que apoyen en la solución de problemas identificados al interior del acueducto.

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 2 de 9	
Nombre: Gobierno Digital	Versión: 01	

- Implementar las estrategias de participación ciudadana para la participación en medios electrónicos y la consulta a la ciudadanía
- Diseñar, ejecutar y establecer una estrategia de uso y apropiación para sensibilización y concientización de los lineamientos de la política de Gobierno Digital.
- Identificar e implementar escenarios de interoperabilidad con los aplicativos de la EAAB-ESP, en conjunto con otras Entidades.
- Realizar el autodiagnóstico del MIPG, el cual permita identificar acciones de mejora.
- Garantizar que la gestión de la información como producto y servicio de calidad que aporta valor estratégico a la toma de decisiones.
- Garantizar que la gestión de los sistemas de información potencia los procesos y servicios que presta la EAAB-ESP.
- Priorizar la adquisición de la plataforma tecnológica a través de economía de mercado como los Acuerdos Marco de Precios (AMP) del SECOP
- Gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad.
- Desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI.
- Orientar la adquisición y/o actualización de la plataforma tecnológica hacia el manejo del protocolo IPV6, redes de próxima generación y arquitectura abierta, para poder utilizar las mejores prestaciones de las diferentes marcas, aprovechando su interoperabilidad y evitando así el direccionamiento de marcas.
- Garantizar que todos los sistemas de información y portales de la Entidad cumplan con los lineamientos de accesibilidad y usabilidad.

EJE TEMÁTICO TIC PARA LA SOCIEDAD

- Identificar las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y apoyen el mejoramiento de trámites y servicios respondan a estas necesidades de los grupos de interés.
- Generar soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por las entidades y/o por los usuarios, haciendo uso de la participación actividades los grupos de interés.
- Definir e implementar una estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos que busque promover la participación activa de los grupos de interés y así conocer e involucrar a los usuarios de la EAAB-ESP.

SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

- Garantizar que los servicios estén disponibles por medios electrónicos, cumpliendo con los lineamientos de calidad establecidos para los servicios ciudadanos digitales.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios y conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 3 de 9	
Nombre: Gobierno Digital	Versión: 01	

- Analizar los niveles de satisfacción de los usuarios con el fin de establecer acciones de mejora de los trámites y servicios prestados por la EAAB-ESP.
- Garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD.
- Ofrecer trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.

ARQUITECTURA DE TI

- **ÁMBITO ESTRATEGIA DE TI**

- Definir la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.
- Establecer las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad con el objetivo de generar valor público.
- Desplegar los proyectos incluidos en el PETI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos.
- Hacer seguimiento de las iniciativas identificadas en el PETI para conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI.
- Alinear para que los proyectos de TI aporten valor al quehacer de la entidad.

- **ÁMBITO GOBIERNO DE TI**

- Definir el Gobierno de TI para mejorar continuamente la gestión de TI.
- Realizar gestión integral de los proyectos de TI para incorporar el direccionamiento, seguimiento y evaluación de proyectos asociados a TI.
- Gestionar y realizar seguimiento a la prestación de los servicios de TI y a los proveedores que los brindan.

- **ÁMBITO INFORMACIÓN**

- Planear los componentes de información para incorporar un esquema de gestión de los componentes de información en la EAAB-ESP.
- Estructurar y caracterizar los componentes de información.
- Definir y gestionar controles y mecanismos que contribuyan a alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.

- **ÁMBITO SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

- Planear y gestionar los sistemas de información (misionales, de apoyo, portales digitales y de

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 4 de 9	
Nombre: Gobierno Digital	Versión: 01	

<p>direccionamiento estratégico).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables. • Establecer una metodología de desarrollo para los sistemas de información de la EAAB-ESP. • Definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, soporte y mantenimiento de los sistemas de información. • Definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información. • Planear y definir una estrategia de evolución de los sistemas de información. <ul style="list-style-type: none"> • ÁMBITO SERVICIOS TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de operación de la EAAB-ESP. • Realizar soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos. • Definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad de los servicios tecnológicos. • ÁMBITO USO Y APROPIACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI. • Desarrollar acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas de TI. • Establecer e implementar una estrategia de monitoreo y evaluación del impacto de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI. • ÁMBITO CAPACIDADES INSTITUCIONALES <ul style="list-style-type: none"> • Definir e implementar buenas prácticas para el uso eficiente del papel, a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI. • Incorporar el uso de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad. • Automatizar los procesos y procedimientos estratégicos en la institución. • Dar los lineamientos requeridos para implementar el teletrabajo.
--

Normatividad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información Pública. 2. Ley 1955 de 2019 art. 147 y 148. Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. 3. Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 4. Decreto 415 de 2016. (Compilado en el Título 35, parte 2, libro 2 del Decreto No. 1083 de 2015) -

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 5 de 9
Nombre: Gobierno Digital		Versión: 01

- Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
5. Decreto 425 de 2016 art 8. Funciones Alta Consejería para las TIC.
 6. Decreto 1413 de 2017. (Título 17, parte 2, libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015 - Reglamenta la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales.
 7. Decreto 1499 de 2017. “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. Presidencia de la República.
 8. Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).
 9. Directiva presidencial 02 de 2019 - Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado
 10. Decreto 2106 de 2019 art. 8 -17. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
 11. Resolución 3564 de 2015 del MinTIC. Lineamientos para garantizar el derecho de acceso a la información pública.
 12. Resolución 2405 de 2016 del MINTIC. Adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea y se conforma su Comité.
 13. Resolución 305 de 2008. Se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.
 14. Resolución 004 de 2017. Modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS.
 15. Circular 014 de 2017. Lineamientos para accesibilidad web.
 16. Circular 019 de 2017. Elaboración de planes de virtualización de trámites para todas las entidades distritales - inscripción al sello de excelencia.
 17. Circular 020 de 2017. Guía de sitios web para las entidades del distrito capital.
 18. Circular 021 de 2017. Datos abiertos guía sobre información pública y excepciones a la apertura de datos.
 19. Circular 023 de 2017. Guía de sitios web para las entidades del distrito capital.
 20. Circular 024 de 2017. Guía para el diseño de servicios.
 21. Circular 027 de 2017. Designación de funcionario responsable de la plataforma de datos abiertos de Bogotá.
 22. Circular 030 de 2017. Implementación CSIRT de gobierno.
 23. Circular 031 de 2017. Documentos arquitectura TI para el distrito.
 24. Circular 038 de 2017. Identificación de proyectos distritales que impactan carpeta ciudadana, autenticación e interoperabilidad.
 25. Circular 039 de 2017. Resultados de la revisión de gobierno digital de Colombia por la OCDE.
 26. Circular 004 de 2018. Servicios ciudadanos digitales.

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 6 de 9	
Nombre: Gobierno Digital	Versión: 01	

27. Circular 018 de 2018. Lineamientos virtualización de trámites.
28. Circular 020 de 2018. Actividades a desarrollar en el marco de la estrategia de gobierno y ciudadanía digital.
29. Circular 037 de 2018. Incidentes de ciberseguridad y modelo de seguridad y privacidad de la información (MPSI) del MINTIC.
30. Circular 040 de 2018. Lineamientos para la anonimización de datos.
31. Circular 041 de 2018. Instrumentos de arquitectura TI.
32. Circular 047 de 2018. Monitoreo transición gobierno en línea a gobierno digital.
33. Circular 054 de 2018. Estrategia datos abiertos del Distrito Capital.
34. Circular 056 de 2018. Presentación herramienta de autodiagnóstico política de gobierno digital dirigida a directores de TI, jefes de oficinas de planeación y jefes de oficina de control interno.
35. Circular 060 de 2018. Presentación estudios seguridad y privacidad de la información para las entidades del Distrito dirigida a directores de TI.
36. Circular 064 de 2018. Presentación estudios seguridad y privacidad de la información para las entidades del distrito dirigida a directores de TI
37. Circular 067 de 2018. Manual definitivo de gobierno digital, publicado por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.
38. Circular 004 de 2019. Ejercicio de autodiagnóstico y credenciales herramienta de autodiagnóstico.
39. Circular 005 de 2019. Estado de adaptación del protocolo IPV6.
40. Circular 006 de 2019. Estrategia datos abiertos del Distrito Capital.
41. CONPES 3975 de 2019. POLÍTICA NACIONAL PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INTELIGENCIA ARTIFICIAL, Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
42. Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3.
43. Guía de Armonización de la Norma Técnica Distrital NTD-SIG001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Numeral 2.7.1. Diciembre de 2018. Alcaldía Mayor de Bogotá.
44. Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1. Marzo de 2019. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
45. Decreto 807 del 24 de diciembre de 2019. Por medio de la cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones, Título II. Alcaldía Mayor de Bogotá.
46. Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018: Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP.
47. Resolución 647 de 2019. Por medio de la cual se modifica la Resolución 1260 del 31 diciembre de 2018”. EAAB-ESP.

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 7 de 9
Nombre: Gobierno Digital		Versión: 01

Roles y responsabilidades	
ROLES	RESPONSABILIDADES
Líder Política de Gobierno Digital Gerencia de Tecnología	<u>Acuerdo de Junta Directiva No.11 de 2013:</u> Artículo 61: 1. Coordinar la ejecución de planes, programas y proyectos de tecnología, con el propósito de apalancar el logro de los objetivos estratégicos con especial énfasis en la excelencia operacional y en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. 2. Establecer planes de acción que permitan el cumplimiento de los objetivos y metas en materia de tecnología, con el fin de cumplir el Plan Estratégico de la Empresa. 4. Dirigir la creación y optimización de sistemas de información gerenciales, técnicos y especializados en acueducto y alcantarillado que permitan contar con información confiable, unificada y oportuna para la toma de decisiones. 5. Coordinar y definir tecnologías adecuadas, normas técnicas y estándares para ser aplicados y fortalecer la gestión de la Empresa en todos los procesos que allí se desarrollan.
Líder Equipo Técnico Política de Gobierno Digital Dirección Servicios de Informática	<u>Acuerdo de Junta Directiva No.11 de 2013:</u> Artículo 68: 1. Asegurar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC's para la optimización de procesos en agilidad, costo y accesibilidad. 2. Administrar la plataforma de tecnologías de la información y comunicaciones e identificar sus necesidades, promoviendo su uso, para apoyar las labores empresariales de gestión pública y la ciudadanía. 3. Identificar las necesidades de servicio del sistema de información empresarial, de los sistemas de información complementarios y soporte a la infraestructura tecnológica, para garantizar la continuidad de los procesos de negocios soportados por ellos. 4. Realizar las actividades necesarias para mantener en óptimas condiciones la infraestructura tecnológica que posee la entidad y permitir la operación continua de los sistemas de información. 8. Asegurar la integralidad del manejo de los datos y la información que se procese, intercambie o almacene en los diferentes sistemas de información de la Empresa.

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 8 de 9
Nombre: Gobierno Digital		Versión: 01

	<p>9. Asesorar en la adopción de normas y estándares que la industria de tecnología informática o las organizaciones del gremio promuevan, para ser aplicables a nivel de empresa.</p>
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<p>Resolución No. 0647 de 2019:</p> <p>Artículo TERCERO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar, por lo menos una vez cada tres (3) meses, las acciones y estrategias adoptadas para la implementación y operación de Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG. 6. Orientar y promover la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y desempeño según las directrices dadas por los líderes de las políticas y la normativa vigente y aplicable. 13. Generar espacios que permitan a sus participantes el estudio y análisis de temas relacionados con las políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas, metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.
Equipo Técnico Política de Gobierno Digital	<p>Resolución No. 0647 de 2019:</p> <p>Artículo NOVENO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adelantar los ejercicios de diagnóstico de cada una de las políticas de gestión y desempeño de la Empresa a través de los autodiagnósticos o el Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión –FURAG y analizar los resultados para la propuesta de cursos de acción en la entidad. 4. Establecer las herramientas, instrumentos y/o lineamientos necesarios para la aplicación de las políticas de gestión y desempeño institucional a su cargo y coordinar su respectiva articulación y gestión. 5. Definir el plan de acción correspondiente para la adecuada implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG. 6. Realizar el respectivo autocontrol al grado de avance de la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional y formular las acciones de mejora que permitan optimizar la eficacia, eficiencia y efectividad de las mismas.

Objetivos e indicadores

Objetivo: Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC para facilitar el acceso a los servicios de la Empresa.

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 9 de 9
Nombre: Gobierno Digital		Versión: 01

Indicadores:

NOMBRE	PROCESO	CATEGORÍA	FUENTE
Índice de Gobierno Digital	Gestión TIC	Eficacia	Resultados del FURAG presentados en el informe de gestión de desempeño institucional del DAFP
Autodiagnóstico de Gobierno Digital	Gestión TIC	Eficacia	Resultados del autodiagnóstico de “Gobierno Digital” del DAFP
Avance de implementación del PETI - Plan maestro de tecnología	Gestión TIC	Eficacia	Gerencia de Tecnología

Elaboró: Equipo técnico Política Gobierno Digital	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18-12-2019
Responsable: Gerente de Tecnología	Aprobó: Comité Corporativo No. 2	Fecha Aprobación: 16-01-2020