



LINEAMIENTOS TIC
PARA TRANSICIONES
DE GOBIERNO
DIGITAL

LINEAMIENTOS TIC PARA TRANSICIONES EXITOSAS DE GOBIERNO

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son un habilitador del desarrollo social y económico del país y las regiones de Colombia, con impactos positivos en la productividad, la innovación y el acceso a la información. Esto se traduce en crecimiento económico de largo plazo, reducción de la desigualdad y, por ende, mejoras en la calidad de vida de los ciudadanos.

El presente documento busca dar recomendaciones a los mandatarios locales, para el desarrollo de sus informes de cierre en materia TIC; insumo base para el desarrollo de un diagnóstico de transformación digital que les permita a las entidades mostrar sus grandes avances, pero al mismo tiempo permita identificar las brechas y desafíos de la transformación regional.

Esta propuesta de informe TIC en ningún caso es vinculante por parte del Gobierno Nacional, sino que se busca trazar una hoja de ruta donde se dictan lineamientos a través del ente rector del sector TIC del país con el objeto de ser revisado, validado y discutido por parte de los entes territoriales competentes en la elaboración de los informes finales en materia TIC.

Invitamos a todos los alcaldes y gobernadores del país a tener en cuenta estos lineamientos dentro de sus informes finales y sus ejercicios de rendición de cuentas, construyendo la línea base de cierre de sus administraciones en materia TIC, al mismo tiempo que contarán con una herramienta automatizada para su consolidación.



AVANCES EN TRANSFORMACION DIGITAL

1. Recomendaciones en materia de Seguridad y privacidad de la información

- **Evaluación de riesgos:** Realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos antes del cierre del gobierno. Identificar los sistemas y datos críticos que deben protegerse durante este período y determina las medidas de seguridad necesarias.
- **Copias de seguridad:** Asegurar la realización de copias de seguridad de los datos críticos antes del cierre. Esto ayudará a prevenir la pérdida de información en caso de cualquier incidente o problema durante el cierre del gobierno.
- **Actualizaciones de seguridad:** Asegurar que los sistemas y software estén actualizados con los últimos parches de seguridad antes del cierre. Las actualizaciones de seguridad son esenciales para proteger los sistemas contra vulnerabilidades conocidas.
- **Restricción de acceso:** Limitar el acceso a los sistemas y la información solo a las personas autorizadas durante el cierre del gobierno. Esto ayudará a minimizar el riesgo de accesos no autorizados o maliciosos a los sistemas.
- **Monitoreo continuo:** Mantener un monitoreo constante de los sistemas durante el cierre del gobierno. Esto permitirá detectar cualquier actividad sospechosa o anómala y responder rápidamente a posibles incidentes de seguridad.
- **Comunicación y colaboración:** Establece canales de comunicación claros y eficientes con el personal autorizado durante el cierre del gobierno. Mantener una colaboración estrecha para abordar cualquier problema de seguridad de manera oportuna.
- **Concientización del personal:** Brinda capacitación y concientización adicional sobre las mejores prácticas de seguridad cibernética a todo el personal antes del cierre del gobierno. Esto incluye recordar la importancia de no abrir correos electrónicos sospechosos, no descargar archivos adjuntos de fuentes desconocidas y no compartir información confidencial sin autorización.
- **Plan de respuesta a incidentes:** Tener un plan de respuesta a incidentes actualizado y comunicado a todo el personal. El plan debe incluir los pasos a seguir en caso de un incidente de seguridad durante el cierre del gobierno.

- **Verificar el cumplimiento y avance en la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI) lo que implica tener:**
 - a. El autodiagnóstico diligenciado.
 - b. El plan de seguridad de la información.
 - c. La política general de seguridad de la información.
 - d. Activos de información.
 - e. La matriz de gestión de riesgos de seguridad de la información.
- Solicitar la entrega de información a contratistas y funcionarios que terminan la gestión, con el fin de evitar la pérdida de procesos y trazabilidad en la información.



2. **Recomendaciones en materia de Servicios Ciudadanos Digitales**

- Hacer el inventario de necesidades y revisar al interior de la entidad las interoperabilidades que requieren con otras entidades.
- Identificar las necesidades de trámites, servicios y/o consultas de la entidad que requieren la identificación del ciudadano, para utilizar la Autenticación Digital.

- Identificar las necesidades de resultados de trámites, servicios y/o consultas de la entidad que se pueden disponer de manera personalizada para las personas naturales y/o jurídicas en la Carpeta Ciudadana Digital.
- Establecer el estado de avance de vinculación a los Servicios Ciudadanos Digitales y el plan de acción para suplir todas las necesidades.
- Identificadas las necesidades pendientes, solicitar la vinculación al (los) Servicio(s) Ciudadano(s) Digital(es) correspondientes: Autenticación, Interoperabilidad o Carpeta Ciudadana al correo electrónico soporteccc@mintic.gov.co
- Revisar el proceso de integración de su sede electrónica y de los trámites de la entidad al portal único del estado colombiano www.gov.co, establecer el plan de trabajo correspondiente.
- Establecer el estado de avance en la integración al portal único del estado colombiano www.gov.co, de su sede electrónica y de los trámites de la entidad.
- Solicitar las integraciones pendientes de su sede electrónica y de los trámites de la entidad al portal único del estado colombiano www.gov.co, conforme al plan de trabajo elaborado previamente, al correo electrónico soporteccc@mintic.gov.co.



3. Recomendaciones de sedes electrónicas y correos electrónicos y herramientas digitales

Uno de los grandes compromisos de MinTIC en el Gobierno del Cambio es lograr que todos los colombianos puedan acceder a los servicios del Estado de manera oportuna, transparente, accesible e incluyente gracias al uso de las tecnologías.

Es por ello que, a través de “Mi Colombia Digital” se hace entrega de manera gratuita de sedes electrónicas que integran la Autenticación Digital y un sistema de gestión de PQRs, para que las entidades territoriales tengan presencia oficial en Internet y dispongan de toda su oferta institucional con un acceso fácil y seguro a los servicios y trámites administrativos en línea.



Con relación a lo anterior, se recomienda a los alcaldes y gobernadores que tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Identificar:** Determinar el inventario de las herramientas digitales que posee la entidad para proceder a entregarlos de forma clara, explícita y completa, asignándole esta actividad de preferencia a uno o varios funcionarios públicos, los cuales serán los responsables de organizar y entregar la

información. De igual manera, es deber de la administración saliente entregar un detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos digitales lo que quedó y los resultados alcanzados.

Para tener certeza si una entidad es beneficiaria de sedes electrónicas, entregadas por el Ministerio TIC en la iniciativa Mi Colombia Digital, puede consultar en el sitio web <https://micolombiadigital.gov.co/>, si es beneficiaria de correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo podrá remitirse al sitio web: <https://micolombiadigital.gov.co/correos/consulta>.

Cuando la entidad tenga convenios o contratos vigentes para la prestación de servicios de sede electrónica y/o correos electrónicos, cítelos de forma concreta para lo cual puede registrar la información en el formato en los que se solicita información del numeral 5 del archivo anexo, denominado: Anexo Gobierno Digital Cierres de gobierno 2023.

- **Evaluar:** En el marco de la función de seguimiento a las metas de la entidad, se deberá realizar una revisión y validación frente a los planes trazados y alcanzados realizando un reporte de los logros actuales por parte de la administración en todas y cada una de las herramientas digitales. Mediante un resumen general se permitirá dar cuenta del estado en que se recibió la sede electrónica, comparada con la creación, uso y apropiación, y la forma como se entrega.
- **Recomendar:** Proveer las recomendaciones estratégicas y operativas las cuales permitirán describir las lecciones aprendidas, identificar los retos, dar pleno conocimiento a los temas prioritarios, mitigar los riesgos, identificar los retos. Generar las sugerencias para seguir avanzando en la transformación digital de la entidad, propuestas de mejora

en procesos estratégicos, técnicos y operativos, incluyendo los procesos que se están realizando, todo esto con el objetivo de determinar los logros, aciertos y oportunidades de mejora que redundará en el bienestar de la ciudadanía en la a próxima gestión.

Para las entidades beneficiarias de Mi Colombia Digital tenemos disponibles los siguientes canales de atención donde atenderemos sus solicitudes: Correo electrónico: soporte ccc@mintic.gov.co Teléfono en Bogotá: +57 (601) 390 79 50 Línea gratuita nacional: 01 8000 95 2525.



4. **Recomendaciones en ejercicios de innovación pública digital y uso de tecnología emergentes.**

El fin último de aplicar un enfoque de innovación pública digital planteado en el Decreto 767 de 2022, es que se genere valor público a través de la introducción de soluciones novedosas y creativas y que se hagan uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de metodologías de innovación, para resolver problemáticas públicas desde una perspectiva centrada en los ciudadanos y en general, los habitantes del territorio nacional. En este sentido, se recomienda tener en cuenta al momento de realizar un balance en el cierre de gobierno, lo siguiente:



- Revisar mediciones y ranking nacionales e internacionales en materia de innovación pública y el aprovechamiento de las tecnologías emergentes que permitan identificar las categorías y variables que se toman para saber el estado actual en dicha materia. En particular, a nivel nacional se recomienda revisar el Índice de Capacidades para la Innovación Pública (ICIP) calculado por el DNP y las preguntas asociadas al FURAG en la medición del enfoque de innovación pública digital de la Política de Gobierno Digital.
- Realizar un balance de la apropiación de la cultura de la innovación en la entidad. Las organizaciones con un mayor perfil innovador, independientemente de su tamaño y su naturaleza (pública, social o privada), son aquellas que son capaces de gestionar de manera más inteligente sus dos principales funciones: explorar y explotar. Explorar, entendido como encontrar beneficio para crear valor en el presente y explorar como búsqueda permanente de oportunidades para crear valor a futuro. Insumos para este balance pueden encontrarse en el micrositio del Centro de Innovación Pública Digital disponible en: <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Centro-de-Innovacion-Publica-Digital/Cultura-de-la-Innovacion/>
- Se recomienda también realizar una revisión de la “**Guía de lineamientos para uso de tecnologías emergentes**” del Ministerio TIC el cual es un documento que orienta a las entidades públicas en el uso y adopción de las nuevas herramientas digitales que permiten crear servicios y habilitar procesos internos más eficientes, intuitivos y seguros;

tomar decisiones basadas en datos y empoderar a los ciudadanos a través de un estado abierto. A través de esta guía, la entidad pueda analizar que tanto ha apropiado las tecnologías allí listadas y en qué nivel, y posteriormente proponer cursos de acción para alcanzar las metas que quedaron pendientes.

- Se encuentra disponible también para consulta, y que puede servir como una guía para realizar balance de cierre de gobierno, el documento de recopilación de buenas prácticas en ejercicios de innovación del 2020 y 2021 elaborado por el Centro de Innovación Pública Digital, disponible en: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-272808_recurso_1.pdf



5. Recomendaciones en Proyectos de Transformación digital y Ciudades y Territorios Inteligentes

En materia de ciudades y territorios inteligentes, es importante adoptar los lineamientos de la Resolución 1117 de 2022 como iniciativa dinamizadora de la Política de Gobierno Digital. Por lo tanto, es importante conocer:

- Implementación y entrega de resultados del modelo de madurez para Ciudades y Territorios Inteligentes.

- Entrega del avance de los proyectos de Ciudades y Territorios Inteligentes de la entidad.
- Inventario de dispositivos IoT desplegados en el territorio.
- Socialización del documento de recomendaciones para ciudades y territorios inteligentes https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-179099_Recomendaciones_Desarrollo_CI.pdf
- Renovación de la certificación de los proyectos de ciudades inteligentes de la entidad territorial con el sello de excelencia de Gobierno Digital. Disponible en <http://sellodeexcelencia.gov.co/>

6. Recomendaciones Cierres Digitales

Teniendo en cuenta que los sitios web, y especialmente las redes sociales oficiales de las entidades públicas son activos digitales clave para el relacionamiento eficaz con la ciudadanía, es fundamental que, una vez se acerque el cierre de gobierno, el equipo de comunicaciones de la entidad, liderado por el jefe de prensa o jefe de comunicaciones, adelante un proceso de entrega de los canales digitales oficiales que evite que servidores públicos salientes, de forma malintencionada, se apoderen de estos o en su defecto los eliminen.

Recordemos que aquellos que siguen las páginas de Facebook, Twitter o Instagram de una entidad pública son ciudadanos interesados en conocer los principales programas, proyectos, o iniciativas de dichas entidades. Por ello, estos espacios digitales se convierten en escenarios relevantes para fortalecer los lazos de confianza entre el Estado y la ciudadanía, y fomentar el control social.

Desde Urna de Cristal, una iniciativa del Ministerio TIC para fomentar la participación ciudadana a través de medios electrónicos, recomendamos:

- Alistar un documento de entrega de las redes sociales oficiales de la entidad pública, que describa la ruta (enlaces a las cuentas), los usuarios, las contraseñas y los correos electrónicos asociados a las cuentas que permiten acceder exitosamente a cada página en la red social respectiva. Es importante destacar que en plataformas como Facebook, el administrador actual de la página (el cual debe ser un perfil que corresponda con una persona real) deberá asignar el rol de administración, desde la sección de configuración del fanpage, a los nuevos administradores y editores.

Por lo anterior, es muy importante que antes de la salida del administrador actual (community manager) -y más si se trata de un contratista y no de un funcionario de planta en la entidad pública-, se ejecute esta tarea. De lo contrario, tras su salida, será complejo asignar los nuevos administradores y puede significarle a la entidad días sin la posibilidad de publicar información valiosa para la ciudadanía. ¡Hay que anticiparse!

- Dicho documento no requiere un formato especial, a no ser que la entidad cuente con uno específico para esto. La información puede consignarse en un documento de Word o cualquier otra herramienta digital de preferencia de la entidad. Lo importante es que este documento quede en las manos correctas, es decir, en las del jefe de prensa, de comunicaciones o quien haga sus veces, para que esta persona –al momento de hacer la entrega de su cargo- comparta esta información con el equipo de trabajo del gobierno entrante.



***TIP:** Para anunciar el fin del gobierno, es recomendable asegurarse de que el community manager de la entidad publique la campaña digital que recopila los principales logros de la administración antes de su salida (Ver punto 9. Recomendaciones para Realizar Ejercicios de Rendición de Cuentas con el Uso de Tic). De esta manera, se define “un antes y un después” desde la comunicación que de forma sostenida transmita a los ciudadanos el cambio de gobierno que se avecina.*

7. **Recomendaciones en Institucionalidad TIC**

En cumplimiento de la función “Acompañar a las entidades territoriales en el fortalecimiento de la institucionalidad para el diseño, la promoción, difusión y desarrollo de las políticas y servicios TIC”, con la estrategia de fortalecimiento de la institucionalidad TIC, busca articular y fomentar el desarrollo del ecosistema digital y la apropiación de las TIC como herramienta para la disminución de la pobreza, el desempleo, el aumento de la competitividad y la productividad regional fundamentados en el Decreto 415 de 2016, el cual establece los lineamientos en materia de TIC para el fortalecimiento institucional de las entidades territoriales, para dinamizar el despliegue de infraestructura, la apropiación de las TIC, la transformación digital, la gobernanza y la articulación de la oferta TIC en las regiones.

Desde la Oficina de Fomento Regional de las TIC, se busca articular y fomentar el desarrollo del ecosistema digital y la apropiación de las nuevas tecnologías, como herramienta para la disminución de la pobreza, el desempleo y el aumento de la competitividad y la productividad en las regiones de Colombia, así como del cierre de la brecha digital en las zonas rurales más desfavorecidas.

Asimismo, se promueve la creación de la institucionalidad TIC en los departamentos y municipios del país, con el objetivo de fortalecer la comunicación con las regiones y trabajar de manera conjunta con las entidades territoriales para llevar los servicios ofrecidos por el Ministerio.

Teniendo en Cuenta lo anterior se recomienda las siguientes acciones para el cierre de gobierno:

- Proyectar un plan de acción, con el fin de preparar el cambio de las nuevas administraciones locales a partir del 1 enero de 2024 y hacer un adecuado empalme y transferencia del conocimiento.
- Establecer que las funciones relacionadas con la institucionalidad de las TIC sean descritas en el manual de funciones. Esto ayudará a que, en el momento del cambio de administración, los nuevos líderes en TI puedan ser asignados con las funciones correspondientes.
- Incentivar a las entidades territoriales en la creación de una dependencia exclusiva para manejar los temas relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, resaltando el valor e importancia de los CIO para las alcaldías.

- Involucrar a la Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en todos los procesos de adopción de la institucionalidad TIC en las entidades territoriales con el fin de asesorarlas en todo el trámite y normatividad.
- Buscar incentivos referentes a la oferta institucional con el fin de motivar a las entidades territoriales para adopción de la institucionalidad TIC creando dependencia para este fin.



8. Recomendaciones en Eliminación de Barreras

Con el objetivo de contribuir al cierre de brechas digitales, el Ministerio TIC promueve la eliminación de barreras normativas que impiden el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en el territorio nacional, impulsando la adopción de normas que reglamenten condiciones que permitan a las Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicación (PRST) la instalación de antenas, redes y en general, conexiones, para desplegar infraestructura TIC a lo largo y ancho del territorio nacional, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de sus comunidades.

En efecto, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “TIC”, traen consigo una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos para acceder a una gran cantidad de bienes y servicios que años atrás eran impensables. Igualmente, abren la puerta a nuevas oportunidades de negocios y potencializan la competitividad de los ya existentes.

Ahora bien, para sostener el funcionamiento de las TIC, es necesario el despliegue de varios tipos infraestructura, entre ellas, antenas, cables y transmisores que permiten el acceso de la población; en la actualidad existe un número importante de empresas nacionales e internacionales que adelantan proyectos de expansión y digitalización de redes, cuya finalidad es la expandir los servicios de telecomunicaciones de voz, datos y video. La viabilidad de estos proyectos depende de un entorno regulatorio, nacional y municipal, que promueva y facilite el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones, en nuestro territorio.

Es importante también resaltar que a comienzos de febrero de 2010, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC-, solicitó a la Agencia Nacional del Espectro - ANE, disponer lo necesario para que, en su calidad de organismo técnico asesor del MinTIC brindara todo su apoyo en la realización de estudios y la preparación de los borradores de los documentos requeridos, así como en cualquier otra actividad que permitiera al Gobierno asegurar que los colombianos conocieran, las acciones adelantadas y las que se planeaba realizar en relación con el despliegue de infraestructura para telecomunicaciones de acceso en banda ancha, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 26 Ley 1341 de 2009, modificada por Ley 1978 de 2019, y en el Decreto 093 de 2010.

Por lo tanto, de acuerdo a los aspectos mencionados se recomienda lo siguiente para tener en cuenta el balance de cierre de gobierno:

- Identificar los municipios en proceso de actualización, revisión y/o ajuste de los instrumentos de ordenamiento territorial con el propósito de incluir los lineamientos que regularizan el despliegue de infraestructura TIC.
- Recomendar a los municipios identificados con barreras al despliegue de infraestructura TIC por la Comisión de Regulación de Comunicaciones los cambios normativos correspondientes para el levantamiento de las barreras.
- Mantener la acreditación de los municipios que han regularizado el despliegue de infraestructura TIC.

9. Recomendaciones para Realizar Ejercicios de Rendición de Cuentas con el Uso de Tic

Si bien la rendición de cuentas ha sido llevada a cabo tradicionalmente por las entidades a través de audiencias públicas presenciales, desde **Urna de Cristal, la iniciativa de promoción de la participación ciudadana con el uso de medios electrónicos de la**

Dirección de Gobierno Digital del Ministerio TIC, recomendamos que estas rendiciones se hagan a lo largo de la gestión, mediante diferentes formatos y canales (Boletines de prensa, comunicados, videos; en presencial y en digital) y no solo al momento de la entrega de los cargos por un cambio de gobierno.

En este sentido, es clave entender que la rendición de cuentas no puede concebirse únicamente como el evento presencial en un auditorio, en el cual se proyecta una presentación con información técnica que los asistentes no pueden retroalimentar. Siempre tendrá mayor impacto un ejercicio de doble vía que acerque el Estado a la ciudadanía, y fortalezca los lazos de confianza entre ambos actores. Y aquí las tecnologías de la información y las comunicaciones desempeñan un rol determinante.



Con motivo de los cierres exitosos de gobierno, para contribuir a que este proceso sea lo más transparente posible, se sugiere:

- Alistar un documento base que mencione los principales logros del gobierno saliente. Dicho documento debe construirse con el apoyo de los directivos, secretarios y/o el equipo técnico de la entidad pública.

- A partir de este documento, construir un *resumen ejecutivo* que el equipo de comunicaciones de la entidad pueda usar como insumo para diseñar una campaña digital orientada a dar a conocer esos logros, en el marco del cierre de gobierno. ¿Por qué digital? Porque a través de los canales digitales oficiales de las entidades (página web y redes sociales) se puede llegar a más ciudadanos, en tiempo récord.
- Pese a la existencia del resumen ejecutivo, de ser posible, aplicar una *consulta o encuesta* en los canales digitales oficiales que permita indagar entre la ciudadanía qué temas son de mayor interés. Lo anterior, con el objetivo de responder a las necesidades e inquietudes de los ciudadanos, pues no siempre lo que consideramos relevante para la entidad lo es también para la gente.
- Una vez hecha la consulta, propender por una campaña digital que se extienda durante mínimo 1 mes. Esto, con el objetivo de lograr mayor recordación entre los ciudadanos de los temas priorizados.
- Propender porque esa campaña digital incluya mensajes cercanos, ojalá provenientes del vocero oficial de la entidad (alcalde, gobernador, otros), que den a conocer de manera clara los avances obtenidos durante su gestión. Lo anterior, sin que este ejercicio comunicativo se convierta en halagos a su persona; sino enfocarlos más desde la importancia que tiene relatar cómo se lograron dichos avances en beneficio de las comunidades.
- Publicar la campaña digital en las redes sociales oficiales o redes sociales de la entidad pública, y no únicamente en las de los voceros. Cabe recordar que los gobernantes son temporales y quienes perviven son las entidades públicas. Por lo tanto, la relación que debe consolidarse, independientemente del gobierno saliente o entrante, es la de la entidad con su audiencia. Esto -también- en aras de poder dar cumplimiento a principios base de la administración pública como la transparencia gubernamental y el gobierno abierto.

**Para todo lo anterior, Urna de Cristal pone a disposición de las entidades públicas sus canales digitales (redes sociales, sitio web y envío de mensajes de texto), según el público objetivo, para implementar la rendición de cuentas digital en el marco de los cierres exitosos.



LINEAMIENTOS TIC
PARA TRANSICIONES
DE GOBIERNO DIGITAL