

Plan Estratégico de Implementación de las Tics en el Instituto para el Deporte y la  
Recreación de Tauramena- INDERTA

Presentado por  
Ana Rosa Martínez Buitrago

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Especialización en Gestión Pública

Mayo, 2018

Plan Estratégico de Implementación de las Tics en el Instituto para el Deporte y la  
Recreación de Tauramena- INDERTA

Presentado por

Ana Rosa Martínez Buitrago

Proyecto Aplicado para optar el título de Especialista en Gestión Pública

Asesor

Mag. Irina Perdomo Torres

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Especialización en Gestión Pública

Mayo, 2018

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de grado, a mi amado esposo Nelson Castañeda por su apoyo incondicional en mi superación personal, a mis hijos Nicolás y Daniela, quienes son mi fuente de inspiración y superación para lograr nuevas metas, a mi padre, mi madre (q.e.d) y hermanas.. Mi familia es mi motor, quienes me dan fuerzas e impulso para proponerme y alcanzar nuevas metas profesionales y son las personas incondicionales que siempre me han apoyado y fortalecido.

Ana Rosa

### **Agradecimientos**

En primer lugar, a Dios, porque me guía y me da fe y esperanza para encaminar mi vida.

A la Institución INDERTA, por permitirme realizar el trabajo de Investigación para hacer un aporte desde la Gestión Pública.

A mi Jefe y compañeros de trabajo, porque siempre he contado con su valiosa colaboración y amistad,

A mi familia, que son las personas incondicionales, mi apoyo para seguir adelante

### **Resumen**

A partir de la importancia generada en las organizaciones del estado, con la implementación del Gobierno en línea se presenta el Plan estratégico de implementación de las Tics, en el Instituto para el Deporte y la Recreación de Tauramena- INDERTA, para generar valor en la Gestión Pública, se busca optimizar los recursos tecnológicos como las Tics, para dar cumplimiento a los objetivos de la organización, a su vez a partir de los parámetros investigativos de la especialización en Gestión Pública de la UNAD. Se realiza un diseño metodológico a partir de un enfoque explicativo, que permite la exploración del problema, la descripción y correlación, para llegar a una mayor comprensión de los hechos. Finalmente, de acuerdo a la información que arrojó el diagnóstico, se diseña el Plan Estratégico, el cual se convierte en un reto para INDERTA, encaminado a la optimización de los recursos tecnológicos, aportando innovación en los servicios, mejorando la participación ciudadana con el uso de las Tics.

Palabras clave: Tics, gobierno en línea, gestión pública, recursos tecnológicos.

## Contenido

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Introducción.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2. Planteamiento del Problema.....</b>                          | <b>11</b> |
| <b>2.1. Formulación del Problema.....</b>                          | <b>12</b> |
| <b>3. Justificación .....</b>                                      | <b>13</b> |
| <b>4. Objetivos .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>4.1. General.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>4.2. Específicos.....</b>                                       | <b>15</b> |
| <b>5. Marco de Referencia .....</b>                                | <b>16</b> |
| <b>5.1. Marco Teórico.....</b>                                     | <b>16</b> |
| <b>5.2. Marco Legal.....</b>                                       | <b>33</b> |
| <b>5.3. Marco Conceptual .....</b>                                 | <b>37</b> |
| <b>5.4. Marco Espacial .....</b>                                   | <b>38</b> |
| <b>6. MARCO METODOLOGICO .....</b>                                 | <b>42</b> |
| <b>6.1. Tipo de estudio.....</b>                                   | <b>42</b> |
| <b>6.2. Método.....</b>  | <b>42</b> |
| <b>7. PLAN ESTRATÉGICO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS TICS.....</b>      | <b>44</b> |
| <b>7.1. Antecedentes de Investigación .....</b>                    | <b>44</b> |
| <b>7.2. Objetivos .....</b>  | <b>45</b> |
| <b>7.3. Impacto Social .....</b>                                   | <b>45</b> |
| <b>7.4. Indicadores.....</b>                                       | <b>46</b> |
| <b>7.5. Caracterización de INDERTA.....</b>                        | <b>49</b> |
| <b>7.6. Diagnóstico.....</b>                                       | <b>52</b> |
| <b>7.7. Metodología implementación de las Tics .....</b>           | <b>53</b> |
| <b>7.8. Etapas del proceso de implementación de las Tics .....</b> | <b>56</b> |
| <b>8. Cronograma Actividades .....</b>                             | <b>58</b> |
| <b>9. Presupuesto.....</b>   | <b>59</b> |
| <b>10. Conclusiones .....</b>                                      | <b>60</b> |
| <b>11. Recomendaciones.....</b>                                    | <b>62</b> |
| <b>Referencias.....</b>  | <b>64</b> |

**Contenido Tablas**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Comparativo Administración pública y Gestión Pública..... | 18 |
| Tabla 2. Municipios del departamento de Casanare.....              | 40 |
| Tabla 3. Indicadores de resultado TIC para la Gestión .....        | 47 |
| Tabla 4. Etapas del proceso de implementación de las Tics .....    | 56 |
| Tabla 5. Cronograma Plan Estratégico.....                          | 58 |
| Tabla 6. Presupuesto .....   | 59 |

**Contenido Figuras**

Ilustración 1. Mapa Político departamento de Casanare .....39  
Ilustración 2. Mapa Político .....40  
Ilustración 3. Organigrama INDERTA .....52



## **1. Introducción**

En la actualidad la utilización de las Tics, hacer parte de las redes sociales, tener una página web, son indispensables para las organizaciones del estado, dándoles la visibilidad y reconocimiento ante la sociedad y de igual forma para dar cumplimiento a los procesos de transparencia, que requiere toda entidad del estado, haciendo pública toda la información que genere, lo cual se consigue, con la implementación de estrategias y recursos que ofrece el gobierno en línea.

A partir de esto, se considera necesaria la implementación de las Tics para el Instituto para el Deporte y la Recreación de Tauramena- INDERTA, lo cual le generará valor en la Gestión Pública, de la entidad descentralizada, implementando nuevos servicios para los usuarios, con mediación de las Tics, contribuyendo de esta forma, a la modernización de las instituciones del estado y asimismo, que los servicios ofrecidos estén dentro de los parámetros de eficacia y eficiencia para los ciudadanos.

La formulación del Plan Estratégico, pretende generar valor en la Gestión pública de la institución del estado INDERTA, buscando optimizar los recursos tecnológicos como las Tics, para dar cumplimiento a los objetivos de la organización, a su vez, considerando los parámetros investigativos de la especialización en Gestión Pública de la UNAD.

En cuanto al marco metodológico se aplicará, a partir del tipo de estudio Explicativo, porque permite la exploración del problema, la descripción y correlación, para llegar a una mayor comprensión de los hechos.

Así mismo, para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación, como es generar valor en la Gestión Pública de la entidad del estado, se aplicarán los principios de la

Gestión Pública al interior del INDERTA, a través del uso de las Tics, que aportan innovación en los servicios de la entidad del estado, mejorando la participación ciudadana, a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación que ofrece la web.

Por otra parte, de acuerdo al diagnóstico de INDERTA, realizado en la presente investigación, se encontró que no se han implementado los procesos de comunicación que exige la estrategia de gobierno en líneas a través de las Tics, los cuales están destinados a fortalecer y generar valor en la Gestión Pública de la Institución gubernamental y además le permitirá promocionar los servicios, como organismo rector del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, la educación extraescolar y la educación física en el Municipio de Tauramena, como entidad Pública del Orden Municipal, con autonomía administrativa y financiera.

Finalmente, de acuerdo a la información que arrojó el diagnóstico, se busca realizar el Plan Estratégico, el cual se convierte en un reto para INDERTRA, encaminado a la optimización de los recursos tecnológicos, aportando innovación en los servicios, mejorando la participación ciudadana con el uso de las Tics.

## 2. Planteamiento del Problema

La influencia de las Tecnologías de la información y la comunicación Tic, se ha hecho evidente desde hace algunas décadas en toda la sociedad, dándose la era de los constantes cambios tecnológicos, lo cual ha transformando la forma como los seres humanos se comunican, a partir del concepto de “*Sociedad del Conocimiento*”, se ha ejercido una gran influencia en el desarrollo de diferentes campos del saber, que buscan la utilización de diversidad de medios tecnológicos informativos, para dar a conocer información en todos los campos sociales , lo cual lleva a la gestión y organización de la sociedad, principalmente las entidades del estado.

El gobierno en línea se fundamenta en la implementación de herramientas como portales, páginas web, redes sociales, buscando mejor la eficiencia en los servicios que prestan las organizaciones del estado, a partir de principios de eficacia de los procesos internos de la gestión Administrativa y a la vez optimizando la participación ciudadana, con el acceso a los servicios de la entidad, por medios virtuales, descongestionando de esta forma el acceso a los sitios físicos de las entidades para tramitación de diferentes servicios.

En este orden de ideas, se tiene que el Instituto para el Deporte y la Recreación de Tauramena- INDERTA, no tiene en la actualidad página web, propia, ni utiliza software o recursos que proporcionan las Tics, aparece información someramente en la página web de la Alcaldía de Tauramena, donde no se pueden apreciar los alcances, servicios que presta la institución para el deporte en el municipio de Tauramena y a la vez en el departamento de Casanare.

Dicha información se solicitó una sola vez a la institución, por parte de la Alcaldía, pero no se volvió a actualizar, siendo importante para el Instituto descentralizado promocionar sus servicios, como organismo rector del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, la educación extraescolar y la educación física en el Municipio de Tauramena, como Entidad Pública del Orden Municipal, con autonomía administrativa y financiera, creada mediante Acuerdo No. 018 de 1998 emanado del Concejo Municipal.

### **2.1. Formulación del Problema**

¿La implementación de los procesos de comunicación, contenidos en la estrategia gobierno en línea, a través de la Tics, generarán valor en la Gestión Pública de INDERTA?

### 3. Justificación

Es relevante para los estudiantes de la Especialización en Gestión Pública, bajo la Línea de Investigación, “*Gestión de Políticas Públicas*”, realizar aportes investigativos a la gestión pública, que prioricen las necesidades de las instituciones del estado, como lo es el campo de la tecnología y las Tics, lo cual fortalece los procesos de las entidades gubernamentales de distinto orden, en este caso en el Instituto descentralizado, tales como la modernización del estado, para mejorar los procesos y estrategias en la visibilidad y promoción de los servicios del Instituto.

En este sentido, el gobierno colombiano ha propuesto planes estratégicos de implementación de las Tics, como una forma de transformación y modernización del estado y sus instituciones, con el objetivo de cambiar el rol de los ciudadanos, frente a la gestión del estado, busca con esto, optimizar los recursos públicos y a la vez, avanzar en procesos de transparencia administrativa, de tal forma que el ciudadano tenga una representación más visible, en cuanto a su opinión y participación ciudadana y además pueda acceder de manera más eficaz, desde la plataformas de las entidades que proporciona el gobierno en línea.

Para INDERTA, es importante dar cumplimiento a los documentos CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010, que declara la necesidad de implementar el gobierno en Línea en Colombia y CONPES 3785 de 9 de diciembre de 2013, que enmarca los lineamientos de la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y adopta el Modelo de Gestión Pública eficiente. A su vez, se busca dar cumplimiento a la ley 1341 de 2009, que establece el marco general del sector de las tecnologías de la información y decreto

2573, que regula los lineamientos generales para establecer el gobierno en línea.

Por otra parte, el diseño de esta investigación busca generar conocimiento, orientado bajo el Componente de Investigación de la Escuela de Ciencias Jurídicas y políticas de la UNAD, y la línea del programa en Gestión de políticas públicas.

## **4. Objetivos**

### **4.1. General**

Diseñar el Plan Estratégico de implementación de las TIC en el Instituto para el deporte y la Recreación de Tauramena-INDERTA, para generar valor en la Gestión Pública de la institución.

### **4.2. Específicos**

Caracterizar los servicios que ofrece en la actualidad el Instituto para el Deporte y la Recreación de Tauramena- INDERTA.

Plantear estrategias que permitan al instituto descentralizado, utilizar las Tics, para hacer efectiva su funcional social como ente público.

## 5. Marcos de Referencia

### 5.1. Marco Teórico

#### **La Gestión Pública y las nuevas tendencias.**

##### ***Organizaciones Públicas.***

Respecto al concepto de Organizaciones Públicas, relevante en esta investigación, a continuación, se exponen algunas definiciones y sus autores.

*“Las Organizaciones Públicas están hechas por la humanidad; pero tienen naturaleza totalmente distinta, y requieren procesos mentales diferentes para estudiar, comprender y cambiarlas”.* (Dove, 2001; citado por Vargas, 2004: p.p.175).

Otra definición es la dada por Dion (1967), quien propone que:

Las Organizaciones Públicas poseen un grado de especificidad y autonomía superior al de otras instituciones sociales. Las Organizaciones Públicas son componentes del orden social, son entidades abstractas, y su finalidad es facilitar los intercambios entre OP o individuos, permitiéndoles realizar objetivos específicos. Dion (1967).

Es decir, *“las Organizaciones Públicas juegan con reglas específicas para el juego”.*

(Dove, 2001; citado por Vargas, 2004). De igual forma, North (citado por Langston, 1995), define las Organizaciones Públicas como:

Confinamientos humanamente concebidos que moldean las selecciones de los actores, sus preferencias y sus acciones, es decir, las Organizaciones Públicas ayudan a determinar cómo interactúan y cooperan los AD. Por lo tanto, un gobierno se ve como un conjunto de organizaciones públicas, organizadas jerárquicamente generadoras de reglas obligatorias, al tiempo que ofrecen servicios dentro de un área geográfica limitada (Langston, 1995).

Por su parte, North (1990; citado por Vargas, 2004:169), define las OP como *“las reglas de juego que moldean la interacción humana en una sociedad”.*

Así mismo, Voigt y Engerer (2002; citados por Vargas, 2004):



Distinguen dos componentes de las OP: la regla y la imposición o sanción, para definir a las OP como las reglas conocidas comúnmente, que estructuran situaciones de interacción repetitivas, seguidas de un mecanismo de aplicación y sanción, que asegura que al incumplimiento del componente de la regla se sancione.

Por su parte, Del Castillo (1996), propone el concepto de las OP, “*como instrumentos sociales: diseñados para conseguir ciertos fines de interés colectivo*”.

De otra parte, es importante la consideración de (Vargas, 2004), quien reflexiona sobre la implicación de “*los procesos de desarrollo de las Organizaciones Públicas implican transformaciones y cambios en las reglas del juego, que deben orientar las estrategias de eficiencia y eficacia para que las OP logren resultados*”.

Otro autor que expone su criterio sobre las OP, es Fustier (1989; citado por Kães et al, 1989), conceptúa que

La organización pública, se considera una estructura en tres niveles. La superestructura es el nivel de funcionamiento de las organizaciones públicas, se revelará a partir de sus características formales, su organización, gestos, técnicos, perfil y comportamiento profesional de sus miembros.

Partiendo de las anteriores definiciones, se puede decir que las OP, son organizaciones del estado, orientadas bajo parámetros de eficiencia y eficacia, con diseños estructurales jerárquicos, creadas con el fin de desarrollar actividades para el servicio público, que permitan alcanzar fines a los ciudadanos.

### ***Nuevos enfoques de la Gestión Pública.***

La administración pública, en la actualidad, enfrenta cambios paradigmáticos trascendentales, como se puede analizar en el concepto tradicional de Gestión Pública, cuyo énfasis y fundamentos era lo público, desde una racionalidad de las ciencias sociales, frente al nuevo paradigma de Gestión Pública, donde tiene preponderancia lo privado, desde una

racionalidad de las ciencias económicas y el mercantilismo.

Para enriquecer el tema y poder apreciar las diferencias entre los dos conceptos, se hace un paralelo entre la Administración pública tradicional, frente a las nuevas tendencias con la Gestión Pública, el cual se expone a continuación en la Tabla 1.

*Tabla 1. Comparativo Administración pública y Gestión Pública.*

| La Administración Pública                                   | Gestión Pública   |
|---|---|
| Como racionalidad transdisciplinar de las Ciencias sociales | Como racionalidad transdisciplinar de las Ciencias Económicas |
| El principio causal es la Política                          | El principio causal es la Economía                            |
| Su acción se centra en el desarrollo de lo Público          | Su acción se centra en el desarrollo del Mercado              |
| Se enfoca en el estado dominación vs sumisión               | Basa su acción en relaciones de intercambio                   |
| Prevalece lo público sobre lo privado                       | Se focaliza en el mercado                                     |
| Marco normativo fundamentado en el Derecho Administrativo   | Marco normativo fundamentado en el Derecho Mercantil.         |
| La orientación del ser humano tiene a lo Público.           | Su orientación del ser humano tiene a lo Privado.             |
| Su fundamento axiológico es la Ética Como bien público      | Su fundamento axiológico es la eficiencia del individuo.      |

Fuente: Composición esta investigación

A partir de lo anterior, se puede expresar que la nueva racionalidad administrativa, desde la nueva gestión pública y la administración pública en las sociedades contemporáneas, tienen el reto de ser transformadas por una nueva racionalidad, que fue definida, desde finales del siglo XX, por diversos autores como una Nueva Gestión Pública (NGP).

Esta NGP, pretende tomar distancia de la racionalidad burocrática, “*racionalidad que definió históricamente a la Administración Pública*” (Guerrero, 1999). Esta nueva racionalidad administrativa se constituye desde un enfoque privado, concordante con los planteamientos de autores como Drucker (1986), reconocido tratadista de la administración de empresas.

Al respecto (Guerrero, 1999) expone esta nueva racionalidad como la:

Forma de ver y actuar ante los asuntos públicos, emerge de la economía, particularmente del pensamiento económico neoclásico, donde se exalta lo privado, el individualismo y la rentabilidad y es la consecuencia de los desarrollos históricos de diversas disciplinas que han participado en el estudio de las organizaciones.

A su vez (Guerrero, 2002), propone que

Esta racionalidad administrativa, fundamenta sus principios bajo la noción de éxito en los términos de la institución-mercado, al cual es un mediador entre el Estado y la sociedad. Mediación que se propone como base del modelo sustituto del modelo “burocrático”, donde se debe a) Establecer mercados intra-gubernamentales y orientar al gobierno hacia el concepto de ciudadano-cliente; b) Desarrollar la competencia en la provisión de bienes y servicios públicos; c) Introducir el “espíritu empresarial” en la cultura de la Administración Pública.

Por otra parte, una obra importante de resaltar en el contexto de estudio, es *New Public Management*, de Osborne y Gaebler, (1992), globalmente llamada “*La reinención del gobierno*” y el modelo pos-burocrático de Barzelay, que plantea que los gobiernos del mundo en la actualidad, se ven enfrentados a tomar decisiones trascendentales, enfocadas al cambio, con el fin de mantener una economía estable.

El documento mencionado, Osborne y Gaebler, (1992), muestra un ejemplo de la Escuela East Harlem, donde se dio preponderancia al estímulo empresarial, apartándose un poco de los lazos gubernamentales, claro está sin dejar de tener importancia lo gubernamental, planteando un equilibrio entre gasto/ingresos, lo que en la actualidad, logran

nivelar los gobiernos a través de los presupuestos.

El Modelo que se estableció en el gobierno de Theodore Roosevelt (USA), ejerció un alto grado de control, para no poner en peligro la hacienda pública, sin embargo, en la actualidad, prima la libertad y la autonomía en las instituciones burocráticas. Pero de igual forma, es necesario ejercer control de lo público.

Por otra parte, la sociedad moderna, plantea instituciones que presten los servicios con calidad, con el aprovechamiento de la Economía, siendo necesario que las instituciones gubernamentales se adapten a los cambios, frente a nuevas situaciones que afectan la economía, como expone el texto.

La experiencia de la recesión económica en los años 80, mostró la necesidad que las empresas se reinventaran, dando paso a la reestructuración para la disminución del gasto, usando conceptos de la administración contemporáneas, como: gestión empresarial, optando por conceptos tales como: a) promover la competencia para evolucionar en los servicios y mejorar el desarrollo económico; b) capacitar al ciudadano, para que ejerza control al sistema gubernamental, facultarlo a su vez, para realizar veedurías, que ejerza la participación ciudadana, concedida a partir de la constitución colombiana de 1991; c) considerar a los usuarios como clientes que reciben servicios del estado; d) organizaciones del estado, que opten por estrategias de prevención

Otros principios que muestra el texto, son las diferencias entre empresa privada y las organizaciones del estado. Mientras que la empresa privada, busca como objetivo principal la obtención de ganancia, frente a ingresos y capacidades de pago. El gobierno a su vez, tiene como función pública, prestar servicios y maneja un monopolio de los mismos, frente a la empresa privada que se mueve por procesos de competitividad, saliendo a flote el que

mejor presta sus servicios.

Para las organizaciones del estado y la gestión pública, es necesario la apertura a nuevos paradigmas y cambios de enfoques en la administración del estado, utilizando teorías contemporáneas de administración pública, que ofrecen estrategias y herramientas para la modernización de las organizaciones, encaminadas a solucionar las problemáticas de la sociedad actual. Estas estrategias permiten mejorar la toma de decisiones y por lo tanto la gestión administrativa.

### **Teoría Gobernanza Electrónica.**

El objetivo central que plantea esta teoría es el apoyo y la simplificación de la administración estatal en todas sus partes, es decir: gobierno, ciudadanos y empresas, así las cosas, la gobernanza electrónica, utiliza los *medios electrónicos para el apoyo y la estimulación de la buena gobernanza*, dado que algunos de los aspectos que definen un buen gobierno son la participación, la transparencia y la información, la aplicación de las tecnologías ofrecen los espacios de transformación de las relaciones entre gobiernos y ciudadanos de una nueva manera para así contribuir con el logro de los objetivos planteados.

Según la ONU (2002), los cinco principios rectores con respecto a los objetivos de la gobernanza electrónica son:

- 1) Crear servicios relacionados con las decisiones de los ciudadanos.
- 2) Hacer que el gobierno y sus servicios sean más accesibles
- 3) Promover la inclusión social
- 4) Proporcionar información de manera responsable
- 5) Emplear las TIC y los recursos humanos de manera efectiva

Así mismo La Organización de las Naciones Unidas, ONU (2002), considera que los campos de implementación de la gobernabilidad electrónica son:

*Administración electrónica (e-administration)*. Plantea el mejoramiento de los procesos de los gobiernos y funcionarios que intervienen en el sector público con la aplicación de las TIC. Ejecución de la información

*Servicios electrónicos (e-services)*. Expone el mejoramiento de los servicios públicos brindados a los ciudadanos tales como las solicitudes de documentos, certificados, permisos, licencias etc.

*Democracia electrónica (e-democracy)*. Contempla mejorar la participación ciudadana para la toma de decisiones con la implementación de las TIC

La gobernabilidad electrónica, se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público, con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado, estimulando la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz. (ONU, 2002).

Por otra parte, el fin de implementar la gobernabilidad local, es lograr una mejora de la gobernanza, a partir de los objetivos de una buena gobernanza, como son: la participación, la transparencia y la información.

Es así, que los avances recientes en las tecnologías de la comunicación y en Internet, transforman la *relación entre gobiernos y ciudadanos*, contribuyendo al logro de los objetivos de una buena gobernanza. Así mismo, se aumenta la participación de los ciudadanos en el proceso de gobernanza en todos los niveles, proporcionando la posibilidad de una discusión de grupos on-line y mejorando el rápido desarrollo y la eficacia de los grupos de presión.

Así mismo, las ventajas que conlleva para el gobierno, implican que éste pueda proporcionar un mejor servicio en cuanto al tiempo, haciendo la gobernanza más eficaz y más efectiva. Además, el coste de transacción puede ser menor y los servicios del gobierno ser más accesibles.

Los campos de implementación de la gobernabilidad electrónica son: *Administración electrónica (e-administration)*, se refiere a la mejora de los procesos gubernamentales y de los funcionarios del sector público gracias a las nuevas TIC- procesos de ejecución de información; *Servicios electrónicos (e-services)*, corresponden a la mejora en la facilitación de los servicios públicos a los ciudadanos. Algunos ejemplos de servicios interactivos son: solicitudes de documentos públicos, solicitudes de documentos legales y certificados, expedición de permisos y licencias; Democracia electrónica (e-democracy) – implica una mayor y más activa participación ciudadana en el proceso de la toma de decisiones gracias a las TIC.

Como objetivos de la gobernabilidad electrónica, se encuentran:

- 1) Mejorar la organización de los procesos internos de los gobiernos;
- 2) Proporcionar mejor información y un mejor servicio; Acrecentar la transparencia gubernamental para reducir la corrupción;
- 3) Reforzar la credibilidad política y la responsabilidad.
- 4) Promover prácticas democráticas a través de la participación y la consulta del público.

#### ***Las ventajas e inconvenientes del E-Gobierno.***

*Inconvenientes del e-Gobierno:* A pesar de la existencia de marcos de referencia que facilitan el entendimiento del fenómeno del e-Gobierno y de los modelos que sirven de guía en su desarrollo e implementación, la incorporación de las tecnologías de información a la Gestión Pública presenta inconvenientes que implican desafíos distintos a la puesta en línea de las empresas en el sector privado y precisa que la construcción del e-Gobierno implica un gran esfuerzo de innovación institucional y transformación de las Entidades Públicas.

Para implementar un E-Gobierno no es suficiente contar con un marco de referencia o seguir un modelo de desarrollo paso a paso, sino que también es indispensable superar los problemas que resultan a lo largo de la construcción del E-Gobierno.

En este sentido, Kettl (1997), menciona algunos de estos inconvenientes como son: desarrollo de proyectos transversales, la construcción de las condiciones jurídicas y regulatorias, el desarrollo de las páginas Web, la colaboración con el sector privado y las barreras culturales. También señala que el E-Gobierno no es el “Big Bang”, un evento único que inmediatamente y para siempre altere el universo del Gobierno. El E-gobierno es un proceso, llámese “evolución” y a menudo es una lucha que presenta costos y riesgos, financieros y políticos.

Entre otros inconvenientes, se destacan:

- 1) La falta de recursos humanos
- 2) Una mala implementación del E-Gobierno puede llevar a malgastar recursos y fallar en su promesa de divulgar y prestar servicios.
- 3) Sistemas informáticos más potentes para poder almacenar, procesar y divulgar información.
- 4) No todos los usuarios tienen conexión a banda ancha para poder acceder a la información y a los servicios que presta el E-Gobierno.
- 5) La falta de infraestructura por parte de los Gobiernos
- 6) Sistemas educativos débiles
- 7) Acceso inadecuado a la tecnología

*Ventajas del E-Gobierno:* Una primera ventaja es:



a) desde su creación, los Gobiernos han estado directamente relacionados con la recolección, almacenamiento y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando;

b) las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC), facilitan la operación de grandes cantidades de información;

c) los Gobiernos pueden usar las tecnologías para que la información sea administrada en nuevas y diferentes formas para ejecutar procesos más eficientes; d) posibilitan nuevas formas de comunicación dentro y fuera del Gobierno.

Asimismo, permite a los ciudadanos participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunicad y el desarrollo social; y abre al público los procesos de Gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental (Piaggese, 2004: 38-40).

Otra ventaja que se puede destacar, es que el uso de las tecnologías para divulgar información económico-financiera, facilita la des-intermediación frente a los medios de comunicación, como la prensa periódica, la radio, y televisión. De acuerdo con Meijer (2007: 182) "los ciudadanos no dependen de los periodistas para obtener la información y pueden formarse así su propia opinión sobre las organizaciones de servicio público".

Del mismo modo que los inconvenientes, se resume y destacan las siguientes ventajas:

1) Gobierno más eficaz y eficiente.

2) Gobierno que ahorra tiempo y dinero

3) Mejora de los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información.

4) Participación ciudadana: los ciudadanos participan más activamente en el proceso de toma de decisiones y están más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunidad y el desarrollo social.

5) Divulgación de la información: facilita la des-intermediación frente a los medios de comunicación, como la prensa periódica, la radio y televisión.

6) Disminución de la corrupción: como indican Dubnick y Justice (2004), puede desincentivar los comportamientos corruptos. Aumento de la transparencia: los Gobierno son más transparentes y responsables en divulgar información económica y financiera.

La gobernanza electrónica implica el uso de los canales de TIC para cambiar la forma en que los ciudadanos y las empresas interactúan con el gobierno para posibilitar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, un mayor acceso a la información, más transparencia y el fortalecimiento de la sociedad civil.

La gobernanza electrónica, en los casos en que se refiere a una “ciudadanía más comprometida e interactiva”, crea un espacio para la discusión. ¿Qué significa cuando se lleva a la práctica? Puede ser que, a los gobiernos u órganos legislativos, que por lo general se resisten al ‘cambio’, les resulte difícil la transición.

El compromiso, el cambio de actitud o el liderazgo que requiere estimula el debate acerca de cómo el gobierno puede manejar esta situación. El mayor obstáculo que tendrán que resolver los gobiernos para enfrentar este nuevo desafío será de desarrollar medios administrativos y un servicio de gestión, consistentes en recursos, fondos y personal suficientes para lograrlo (Riley, 2004).

La falta de compromiso político puede aumentar, particularmente en los casos en que la gobernanza electrónica no está al servicio de los intereses políticos propios de los

principales participantes, aun cuando estén presentes otros factores. Si la gobernanza electrónica se refiere a una mayor participación de los ciudadanos a través de los medios digitales, entonces la propia ‘división digital’ es un área importante a tener en cuenta. Las causas de la ‘división digital’ no son técnicas, sino socio económicas.

Por consiguiente, existen aspectos relacionados con el acceso, la conectividad, la educación, la habilidad, la capacidad de financiamiento, etc., que continúan siendo los elementos esenciales subyacentes de la gobernanza electrónica.

La ONU, (2003), en su informe mundial del sector público, sugiere tres requisitos previos para la gobernanza electrónica: *“un mínimo de infraestructura tecnológica, capital humano y conectividad, para todos”*.

Por tanto, *“el desafío primario del gobierno electrónico para el desarrollo es cómo lograrlo”*, plantea el informe. Otra consideración importante es que la gobernanza electrónica es un proceso, no un fin decisivo de la evolución de su significado. Tampoco implica una trayectoria estándar de progresión.

En la administración pública, podrían existir cuatro tipos ideales de innovaciones vinculadas a las TIC:

1) La administración electrónica en sentido estricto se refiere *“a la aplicación de la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos”* (Coroján y Campos, 2011, 16).

*“Es un instrumento tecnológico que permite mejorar la eficacia de la actuación del gobierno, haciendo más sencillas y cómodas las interacciones”* (Torres et al, 2005) y

“generando, además, crecimiento económico y eficiencia o reducción de costos” (European Commission, 2005).

E-government como gobierno transparente y que rinde cuentas, es un gobierno que busca, a través del sistema de pesos y contrapesos, el control de los que gobiernan, entre sí y por los gobernados.

En este sentido, para (Norris, 2001; Van Dijk, 2006), “*La administración electrónica inclusiva e imparcial. Las ideas que sostienen estos productos se basan en la necesidad de superar problemas de desigualdad de acceso y de los consiguientes efectos de discriminación y exclusión social*” y “sus valores clave son la *equidad y la imparcialidad*”.

2) También incluye la búsqueda del bienestar ciudadano a través de políticas sociales inclusivas y transparentes prestadas a través de las TIC. (Jarvis, 2012).

La inclusión digital (e-Inclusión) tiene como objetivo lograr que "nadie se quede atrás" en el disfrute de los beneficios que emanan de las TIC y por lo tanto, las políticas impulsadas bajo esta mirada tienen como objetivo reducir las brechas y promover el uso de las TIC para superar la exclusión, mejorar el rendimiento económico, las oportunidades de empleo, la calidad de vida, la participación y cohesión social

En relación al mismo tema de la inclusión digital, (Bingham, 2010), explica:

El gobierno electrónico participativo y colaborativo. Esta gobernanza participativa y colaborativa que se promueve ahora podría definirse, como la implicación de la ciudadanía en general, así como de las agencias estatales, regionales y locales, las ONG, las empresas y otros stakeholders, no gubernamentales en el proceso de elaboración, implantación, evaluación y gestión de políticas, a través de métodos que incluyan, pero no se limiten a: implicación ciudadana, diálogo, deliberación pública, colaboración con múltiples stakeholders, gestión pública colaborativa, resolución de disputas y negociación. (Bingham, 2010).

A su vez, (Van der Hoven, 2005), considera que:

Esto abarca la provisión de información y la necesidad de comprometer la participación ciudadana "desde arriba hacia abajo" (la obligación de los gobiernos y políticos de consultar y comprometer a los ciudadanos en los asuntos de la democracia), así como la potenciación de enfoques de "abajo hacia arriba" (los ciudadanos deben ser agentes activos, controlar y participar en la toma de decisiones políticas que los afecten) utilizando para ello a las TIC.

### ***El gobierno en Línea en América Latina.***

Los cambios suscitados por la Internet, a inicios del siglo XXI, ha permitido la transformación de la sociedad en general y ha tenido una gran injerencia en las entidades del estado, cambiando la posición del estado frente a los ciudadanos y asimismo, el rol de ciudadano, tenido la oportunidad de participar en la gestión del gobierno, a través del gobierno electrónico. De tal forma que El concepto de gobierno electrónico, se relaciona con la prestación de servicios de forma electrónica, cambiando la interacción entre la administración pública vs. Ciudadanos.

En tal sentido, a partir del 2003, con la realización de la Cumbre de la Sociedad de la Información en Ginebra convocada por la UIT, Unión Internacional de Telecomunicaciones, con intervención de la ONU, además los gobiernos y diferentes organizaciones de la sociedad, centrando el tema en la forma como se debe realizar la gestión pública con el ingreso de las Tics, donde se incluyen los lenguajes propios de la informática, entre otros: dominios, protocolos de Internet.

De esta forma, los temas relacionados con las Tics y los gobiernos electrónicos, en relación a la gestión pública, se producen para manejar áreas de la administración pública, como, por ejemplo: el buen gobierno, la transparencia, la democracia, los procedimientos legales y administrativos que incluyen la función pública.

A partir de la cumbre de la Sociedad de la Información en Ginebra, surgen iniciativas,

que incluyen la regulación y reformulación de los marcos y legislación de las telecomunicaciones y de la conectividad en cada país, para implementación de las estrategias en cada región, para desarrollar el gobierno en línea a través de las Tics.

A partir de estos desarrollos que emergen en el 2003, se centran en torno a, involucrar al ciudadano en los procesos del gobierno, mejorar procesos de competitividad de cada país, modernizar la gestión pública, la transparencia administrativa. En tal sentido se crea un marco normativo que regula las Tics en América Latina

***Marco Normativo para la puesta en marcha de gobiernos electrónicos.***

Los países de América Latina aprobaron la declaración de Florianópolis, que expone aspectos regulatorios de las Tics para América Latina y el Caribe.

El uso de las TIC para el desarrollo. Esta declaración marcó el comienzo de un proceso que aún continúa y que, (...) todavía plantea un gran reto para la región. Entre los objetivos de la declaración se incluía “la aspiración compartida por los países de América Latina y el Caribe de llegar al año 2005 integrados como miembros plenos de la sociedad de la información con eficiencia, equidad y sostenibilidad, en el marco de una economía global basada en el conocimiento”.

En esa etapa inicial los dirigentes de la región reconocieron la importancia de adoptar políticas públicas proactivas para impulsar su incorporación a la sociedad de la información y enfrentar adecuadamente la brecha digital al declarar: “Dejar que la evolución de la sociedad de la información y del conocimiento sea conducida solo por los mecanismos del mercado conlleva el riesgo de aumentar las brechas sociales en las sociedades, creando nuevas modalidades de exclusión, de expandir los aspectos negativos de la globalización y de incrementar la distancia entre los países desarrollados y en desarrollo. (CEPAL, Pág. 12, 2009).

En este orden de ideas, Castells, (1978), señala:

La necesidad de unir tecnologías e información, el requerimiento de los usos de buenas tecnologías para procesar las informaciones, en el sentido de buenas capacidades de gestiones y procesamientos, que son la base para la creación de la competitividad y de la productividad, como herramientas de empleo.

Con esto, el autor hace referencia a la posibilidad de transmitir precipitadamente y de forma flexible, el funcionamiento en red, lo cual apunta a poner juntos varios elementos, varias personas, varios trozos de empresas, incluso de administraciones públicas para hacer algo compartido.

*Antecedentes de implementación de gobierno en línea en América Latina.*

Soderqvist J., Bard A. (2003), hacen una apreciación importante, sobre aspectos relevantes de la nueva era de la información a este respecto, expone:

La visión optimista de las tecnocracias locales latinoamericanas entusiasmadas por los cambios que producirá el gobierno electrónico en las democracias, descuida las alianzas que existen entre dueños de medios corporizados de comunicación, industrias informáticas y empresas tecnológicas y que son éstos los que mueven el nuevo paradigma de las democracias tras-nacionalizadas.

No son propiamente los políticos locales los que administran y ponen las agendas de lo que se informa, ellos han sucumbido frente al poder de los medios, que ponen y sacan a los políticos como las agendas informativas según sus intereses, el nuevo paradigma es en realidad " la netocracia ", la nueva clase dominante de la era de la información.

Por su parte, en los antecedentes con respecto a Chile, fue propuesto a finales de los 90s. El *Modelo de Chile*. Según investigación realizada por (Ponce R., Rojas S., s.f.), desde fines de los 90s, Chile inició la transición hacia la Sociedad de la Información, fue uno de los primeros países latinoamericanos que digitalizó completamente su infraestructura de telecomunicaciones y registró avances significativos en la informatización de empresas y hogares, sextuplicando el número de computadoras per cápita entre 1990 y 1998.

En enero de 1999, la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, presentó un informe que recoge los temas principales de la Sociedad de la Información y propuestas de políticas hechas por la Comisión. Se identificaron 5 procesos:

La integración digital de sonido, datos e imagen, así como la convergencia entre

telecomunicaciones, computación y televisión.

La difusión cada vez mayor de las TIC,

La maximización de la eficiencia y eficacia social de las nuevas tecnologías cuando operan en redes (redes físicas, así como redes sociales y comerciales de información y conocimiento).

La aceleración de la producción y difusión global del conocimiento y la información.

El desarrollo de una nueva infraestructura de información.

El informe proponía tres objetivos primordiales:

- 1) Acceso universal a las redes digitales de información y los servicios que otorga, a costos razonables, enriqueciendo la oferta nacional de contenidos.
- 2) Desarrollar nuevas capacidades competitivas a partir de las oportunidades que ofrece la rápida evolución de las TIC.
- 3) Utilizar las potencialidades de las TIC para impulsar la modernización del Estado.
- 4) A su vez, se establecieron seis factores críticos para acelerar la construcción de la infraestructura de información:
  - 5) Marco regulatorio flexible y armónico, que promueva la competencia, la transparencia y la profundización de los mercados de servicios digitales de información.
  - 6) Nuevo marco jurídico que facilite el comercio electrónico y el intercambio electrónico de información.
  - 7) Informatización del Estado (autopista gubernamental integrada a Internet).
  - 8) Impulsar una activa política de universalización de acceso a costos razonables, especialmente orientada hacia regiones y sectores de bajos ingresos.
  - 9) Promover la industria de contenidos y servicios de valor agregado.



10) Masificar el aprendizaje y el acceso a nuevos conocimientos, utilizando intensivamente las Tic.

Se puede apreciar en el modelo implementado por Chile, que es un modelo integral que abarca tanto los procesos digitales y técnicos y de infraestructura; el marco legal y regulatorio del proceso, el marco jurídico y los procesos de capacitación de cada uno de los procesos involucrados.

## **5.2. Marco Legal**

### **Contexto colombiano.**

Las normas establecidas en Colombia, en todo lo relacionado a implementación de las Tics y gobierno en línea, se relacionan a continuación:

*Directiva Presidencial 2 del 2.000.* El Gobierno Nacional diseñó la Agenda de Conectividad, como una Política de Estado, que busca masificar el uso de las Tecnologías de la Información en Colombia y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información.

*Ley 812 de 2003.* Por medio de la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario"

*Decreto 1151 de 2008 y la Ley 1341 de 2009.* Por medio de los cuales se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y decretos y legislación sub-siguientes.

*Conpes 3072 - Min TIC.* Agenda de Conectividad, AdC, busca masificar el uso de las Tecnologías de la Información, para aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información,

siguiendo los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 1998 – 2002 “Cambio para Construir la Paz”.

*Directiva 12 de 2002.* Se refiere a la lucha contra la corrupción en la contratación estatal haciendo uso de las TIC.

***Normatividad específica de las Tics.***

Resolución 0948 del 28 de febrero de 2013. Por la cual se crea el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

Resolución 0520 del 27 de febrero de 2012 (Derogado). Por la cual se crea el Comité de Gobierno En Línea del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

Decreto 1151 de 14 de abril de 2008 (Derogado). Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.

En cuanto a los avances realizados en Colombia, *se observa en el mismo informe de* (Ponce R., Rojas S., s.f.), expone los antecedentes del proceso en Colombia que involucran creación del portal Colombia.com, para incentivar el desarrollo del comercio electrónico al extranjero.

Así mismo, la modificación de la Ley 80 de 1993 de Concentración Administrativa,

que permite que las licitaciones, concursos y contratos administrativos se encuentren en formatos electrónicos y en línea; se buscó que todas las entidades del Estado tengan su página web, que brinde servicios e información en línea a los ciudadanos; se planteó la adopción de la tendencia hacia la desregulación de los servicios basados en nuevas tecnologías.

En febrero de 2000, el Ministerio de Comunicaciones presentó su propuesta “Agenda de Conectividad: El salto a Internet” donde se presentaron acciones orientadas a la masificación de las TIC y se propusieron 6 estrategias:

- 1) Acceso a la infraestructura de información.
- 2) Uso de TIC en los procesos educativos y capacitación en el uso de estas tecnologías.
- 3) Utilización de las TIC en las empresas nacionales.
- 4) Fomento a la industria nacional de TIC.
- 5) Generación de contenidos.
- 6) Colocar al gobierno en línea.

En el caso Colombiano el papel de las Tic y la Sociedad de la Información son temas que estuvieron presentes en el Plan de Gobierno 2006-2010. Entre los ejes de política de este plan en TIC se tienen: (1) Todos los colombianos conectados e informados: Elevar la penetración de Internet y banda ancha; (2). Consolidación y modernización institucional: Transformación del Ministerio de TIC, definición de institucionalidad única de convergencia para el sector de las TIC y marco legal del sector postal; (3). Desarrollo y competitividad de la industria de telecomunicaciones e informática.

En el 2007, se aprobó el Decreto 2870 (Decreto de Convergencia), donde se tratan temas como:

Título Habilitante Convergente: una licencia para múltiples servicios.

Revisión del régimen de contraprestaciones periódicas que pagan los operadores de telecomunicaciones para hacerlo compatible a la realidad convergente.

Oferta Mayorista de telecomunicaciones en términos y condiciones comerciales, económicas y técnicas razonables y no discriminatorios por parte de operadores dominantes.

Los operadores con posición dominante, deberán ofrecer y permitir el acceso a elementos de red (instalaciones esenciales, bucle de abonado y cabezas de cable submarino) de manera desagregada.

Espectro Electromagnético. En junio 2009, luego de varios años de debates, se aprobó en el Congreso Colombiano la Ley 1349, la cual ordena en un solo instrumental jurídico la variedad de normas existentes sobre los diversos temas relacionados a las Tic y resume un marco institucional único y claro para ellas. Sus principios orientadores son:

i) Prioridad al acceso y uso de las Tic; ii) Libre competencia; iii) Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos; iv) Protección de los derechos de los usuarios; v) Promoción de la Inversión; vi) Neutralidad Tecnológica; vii) El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC; viii) Masificación del gobierno en línea.

En el art. 5° de la Ley 1349 de 2009. Sobre las Tic, se señala que:

Las entidades de orden nacional y territorial promoverán, coordinarán y ejecutarán planes, programas y proyectos tendientes a garantizar el acceso y uso de la población, las empresas y las entidades públicas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Para tal efecto, dichas autoridades incentivarán el desarrollo de infraestructura, contenidos y aplicaciones, así como la ubicación estratégica de terminales y equipos que permitan realmente a los ciudadanos acceder a las aplicaciones tecnológicas que beneficien a los ciudadanos, en especial a los vulnerables y de zonas marginadas del país.

El Art. 34° trata sobre el Fondo de Tic (ex Fondo de Comunicaciones), unidad adscrita al Ministerio de Tic, cuyo objeto es financiar los planes, programas y proyectos para facilitar

prioritariamente el acceso universal, y del servicio universal cuando haya lugar a ello, de todos los habitantes del territorio nacional a las Tic.

Se define que el Ministerio de Tic será quien revisará, estudiará e implementará estrategias para la masificación de la conectividad, buscando sistemas que permitan llegar a las regiones más apartadas del país y que motiven a todos los ciudadanos a hacer uso de las TIC. Este ministerio se encargará de la coordinación de la articulación del Plan de TIC, con el Plan de Educación y los demás planes sectoriales. (Ley 1349 de Tics Colombia , 2009).

### **5.3. Marco Conceptual**

#### **Administración Pública.**

De acuerdo a (Thomas, 1966), define la Administración Pública como como “*la actividad que desarrolla la vida asociada a través del orden, la seguridad y la subsistencia; es decir, auspicia la convivencia civilizada. Consiste en una capacidad que produce civilidad*”. Esta definición, se puede resumir como la relación de dicotomía entre administración pública – sociedad.

#### **Gobierno en Línea.**

La E-government Act norteamericana (2000), define el gobierno en línea como:

El uso por del Gobierno de aplicaciones basadas en Internet y otras tecnologías de la información, combinado con el proceso que implementa estas tecnologías para desarrollar el acceso y envío de información gubernamental y servicios; o llevar a cabo mejoras en las operaciones gubernamentales.

Según Gardner (2000), el gobierno electrónico es “*la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación*”.

### **Plan Estratégico.**

Para Sainz (2012), define Plan Estratégico, como:

El plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (stakeholders).

Lumpkin y Dess (2003) entienden por Plan Estratégico “*el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo*”

Brenes (2003), define el plan estratégico de manera similar considerándolo como “*el proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad, la(s) estrategia(s) y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición deseada*”.

Para Martínez y Gutiérrez (2005), un plan estratégico es

Un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa y cuya elaboración nos obligará a plantearnos dudas acerca de nuestra organización, de nuestra forma de hacer las cosas y a marcarnos una estrategia en función de nuestro posicionamiento actual y del deseado.

### **Tecnologías de la Información y las comunicaciones Tics.**

De acuerdo a (Cabrero J, Farray, J., 2005), las Tics son:

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación, son las que giran en torno a tres medios básicos: *la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones*; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas.

## **5.4. Marco Espacial**



Ariporo; pertenece al distrito judicial de Santa Rosa de Viterbo, con 4 cabeceras de circuito judicial en Yopal, Monterrey, Orocue y Paz de Ariporo. El departamento conforma la circunscripción electoral del Casanare.

Tabla 2. Municipios del departamento de Casanare

| <b>MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE CASANARE</b> |                |                      |              |
|--|----------------|----------------------|--------------|
| <b>Yopal</b>                                   | Aguazul        | Chameza              | Hato Corozal |
| La Salina                                      | Maní           | Monterrey            | Nunchia      |
| Orocue   | Paz de Ariporo | Pore                 | Recetor      |
| Sabanalarga                                    | Sacama         | San Luis de Palenque | Tamara       |
| Tauramena                                      | Trinidad       | Villanueva           |              |

Fuente: <http://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/casanare.html>

### **Municipio de Tauramena.**

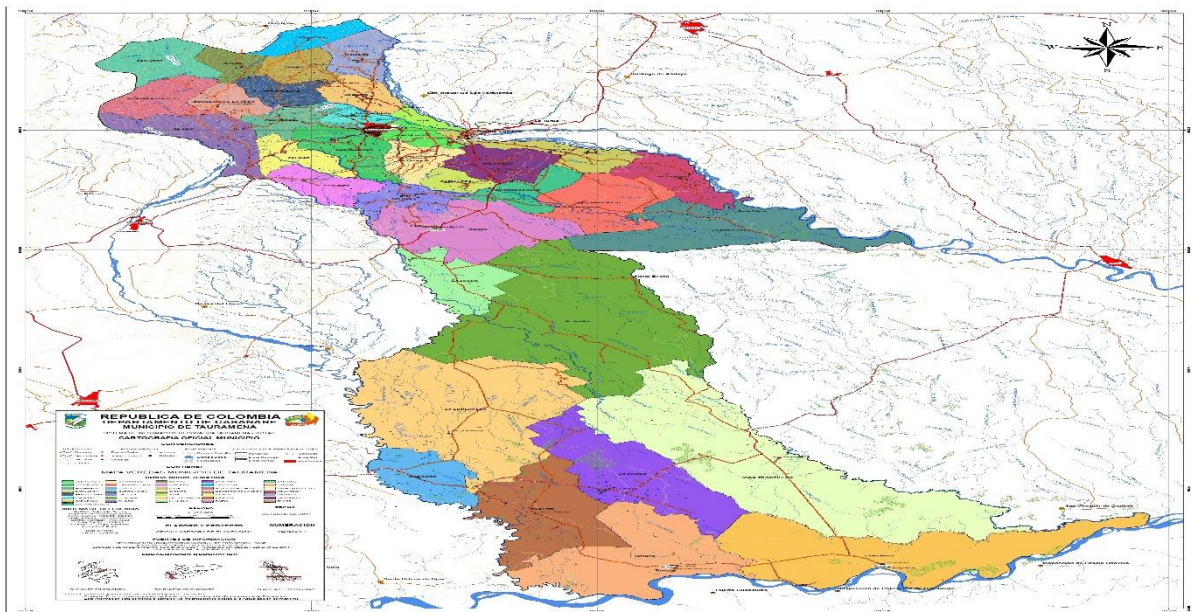


Ilustración 2. Mapa Político

Fuente: [http://www.tauramena-casanare.gov.co/mapas\\_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=2625986](http://www.tauramena-casanare.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=2625986)

El municipio de Tauramena se localiza en la zona suroccidental del Departamento de



Casanare; tiene una extensión aproximada de 2607.2 Km<sup>2</sup> equivalentes al 5.8 % del total del departamento, cuya extensión es de 44640 Km<sup>2</sup>. Ambas entidades territoriales se ubican en la región natural conocida como Orinoquia colombiana que tiene una extensión de 254.445 Km<sup>2</sup>, equivalentes al 22.3% de la superficie nacional. Su cabecera municipal se localiza a los 5.01'07" de latitud norte y 72.45'19" de longitud Oeste

***Límites del municipio.***

Al Norte con Chámeza, Recetor y Aguazul, al Este con Aguazul y Maní; al Sur con el departamento del Meta y al Oeste con Villanueva, Monterrey y parte de Boyacá.

Tiene una Extensión total: 2607.2 Km<sup>2</sup>, la Extensión área urbana: 2.44 Km<sup>2</sup>; Extensión área rural: 2604.75 Km<sup>2</sup>. Tiene una Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 460. La Temperatura media: 25.3°C en su parte plana, con valores máximos que oscilan entre 33.6°C y 39.8°C y mínimos que oscilan entre 12°C y 19° C

Políticamente el Municipio se encuentra dividido en 37 veredas, un corregimiento y 12 barrios con juntas de acción comunal legalmente establecidas.

Tauramena cuenta con áreas de protección ambiental, determinadas por el Esquema de Ordenamiento Territorial, especialmente en las fuentes abastecedoras de acueductos e incluye la adquisición de predios que desde 1993 a la fecha ascienden a 2464,4 Has, inversiones que se han hecho con el propósito de proteger áreas y de conservar el recurso agua.

El Esquema de Ordenamiento determina para el Municipio cinco ecosistemas estratégicos denominados: bosques protectores de fauna y recurso hídrico, micro-cuencas abastecedoras de acueductos. Micro-cuencas de incidencia paisajística humedales y reservas naturales.

## **6. MARCO METODOLOGICO**

### **6.1. Tipo de estudio**

El tipo de investigación del Proyecto de Investigación, estudio explicativo, teniendo en cuenta, que se realiza la recopilación y presentación sistemática de datos, a través de las diferentes fases, de acuerdo al lineamiento exigido por el gobierno en línea, que deben cumplir las organizaciones del estado, por medio de los indicadores que ofrece, pretendiendo dar cumplimiento a los objetivos, a través del Plan Estratégico.

### **6.2. Método**

El presente proyecto de Investigación, se fundamenta en el método estándar propuesto, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del gobierno nacional (2012), cuyos objetivos específicos, son simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes; y Armonizar y articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación sectorial e institucional, tanto cuatrienal como anual.

La metodología propuesta, aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional en los términos señalados en el artículo 42 de la Ley 489 de 1998 y sus orientaciones deberán ser atendidas en el ejercicio planeación y gestión.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión del gobierno nacional (2012), contempla los siguientes elementos:

*Referentes-Insumos:* Punto de partida para la construcción de la planeación, incluyen las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, las competencias normativas asignadas a cada entidad y el marco fiscal.

*Políticas de Desarrollo Administrativo:* Conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos.

*Metodología:* Esquema de planeación articulado, que facilita la implementación de las políticas e iniciativas gubernamentales que estén orientadas a fortalecer el desempeño institucional, en procura del cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno para la prestación de un mejor servicio al ciudadano.

*Instancias:* Responsables de liderar, coordinar y facilitar la implementación del modelo a nivel sectorial e institucional.

## **7. PLAN ESTRATÉGICO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS TICS**

La investigadora presenta ante la entidad INDERTA, este proyecto de investigación que es un insumo valioso, porque contiene las pautas generales a seguir, los elementos legales y conceptuales necesarios para que la entidad tenga clara la normativa y los pasos necesarios para implementar un Modelo Integral de Tics.

Así mismo, se recomienda a la entidad realizar un Plan de Acción, que permita llevar a cabo los diferentes pasos y actividades que potencialicen el uso de la Tics. De tal manera, que a continuación, se presenta el Plan Estratégico de Implementación de las Tics para INDERTA.

### **7.1. Antecedentes de Investigación**

Para el diseño del Plan Estratégico de implementación de la Tics en el Instituto para el Deporte y Recreación de Tauramena INDERTA, se propusieron las siguientes acciones, a partir de presupuestos teóricos y conceptuales como el E-government o gobierno en línea, conceptos de las Tics, metodológicas y herramientas, para dar cumplimiento al objetivo general de esta investigación como fue diseñar el Plan Estratégico de implementación de las TIC, generando valor en la Gestión Pública de la Institución.

El problema de investigación planteado, radicó en la inexistencia de una página web de INDERTA, por lo tanto, no se utilizan las Tics, en ninguno de los procesos internos y externos de la Institución, no tiene acceso directo a la web, que le permita promocionar los servicios que ofrece como organismo rector del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, la educación extraescolar y la educación física en el Municipio de Tauramena (Casanare).

El Plan Estratégico para INDERTA, comprende la implementación de un modelo integral de Tics, desde los presupuestos de Gobierno en línea, para ser presentado posteriormente ante el Ministerio de las Tics para su aprobación, con la pretensión de mejorar la Gestión Pública de la institución, dentro de sus diferentes áreas administrativas, a partir del buen gobierno, la transparencia, la democracia, la participación ciudadana, los procedimientos legales y administrativos, involucrados en la función pública.

## **7.2. Objetivos**

### **General.**

Diseñar estrategias que garanticen la implementación de un modelo integral de Tics, para fortalecer el gobierno en línea, generando procesos de comunicación y participación ciudadana, dando valor a la Gestión pública.

### **Específicos.**

Caracterizar los servicios que ofrece en la actualidad el Instituto para el Deporte y la Recreación de Tauramena, INDERTA.

Ofrecer estrategias teóricas y conceptuales que generen apropiación de las Tics, como una herramienta digital, que propicie el buen manejo de la información para dar a conocer los servicios que ofrece INDERTA

Promover procesos de competitividad, modernización y participación ciudadana en las organizaciones del estado a partir de las Tics.

## **7.3. Impacto Social**

Para las organizaciones del estado ha sido determinante y un gran reto, con un impacto social positivo para la Gestión Pública, el ofrecer los recursos tecnológicos como el

“ *el gobierno en línea*” , proveyendo: portales, páginas web, redes sociales, creados con el fin de mejorar la eficiencia en los servicios que prestan las organizaciones del estado, a partir de principios de eficacia de los procesos internos de la gestión Administrativa y con la optimización de la participación ciudadana, pudiendo acceder a los servicios de las entidades del estado por medios virtuales, para descongestionar el acceso a los sitios físicos y para tramitación de diferentes servicios.

De igual forma, estos recursos, promueven la transparencia administrativa y una Gestión del Estado, con veeduría ciudadana, la cual promueve este tipo de iniciativas, haciendo parte de ellas, las organizaciones sociales y académicas de distintos lugares de Colombia, que han contado con este tipo de herramientas y tecnologías, para conocer como están ejerciendo la función pública las entidades del estado.

Otros elementos importantes y de impacto social en la Gestión Pública, al implementar el Plan estratégico de las Tics son entre otros:

Fortalecer a INDERTA, frente a procesos de gobierno en línea que deben implementar las organizaciones públicas.

Promocionar los servicios de INDERTA, como organismo rector del deporte en Tauramena Casanare, a través de la utilización de las Tics y página web.

Generar valor en la Gestión Pública de INDERTA, a través de la modernización y manejo de gobierno en línea.

#### **7.4. Indicadores**

Los indicadores del Plan Estratégico para implementación de las Tics son: Indicadores Cualitativos, propuestos en el formulario único.

**Formulario Único**

Es el Reporte de Avances de la Gestión: Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.

Tabla 3. Indicadores de resultado TIC para la Gestión

| <b>Indicador</b>                 | <b>Items</b>  | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------------|---|-------------------|
| <b>1.Información</b>             | a) Catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información.<br>b) Plataforma de Interoperabilidad.<br>c) Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información  |                   |
|                                  | <b>Total Indicador</b>  |                   |
| <b>2.Sistemas de Información</b> | a) Cumplimiento con la gestión derechos de autor.<br>b) Cumplimiento con las recomendaciones de estilo y Usabilidad.<br>c) Cumplimiento de los sistemas de información con la apertura de datos.<br>d) Cumplimiento con el ciclo de vida de los sistemas de información.<br>e) Cumplimiento con el seguimiento a etapas del ciclo de vida.<br>f) Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información |                   |
|                                  | <b>Total Indicador</b>  |                   |
| <b>3.Servicios Tecnológicos</b>  | a) Cumplimiento con la arquitectura de servicios<br>b) Cumplimiento con la metodología para adquisición de servicios tecnológicos<br>c) Cumplimiento con el programa de disposición final de residuos tecnológicos<br>d) Cumplimiento con mecanismos de monitoreo de los  |                   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | servicios tecnológicos<br>e) Cumplimiento con el soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos<br>f) Cumplimiento con la gestión de la calidad y seguridad de servicios tecnológicos  |  |
|   | <b>Total Indicador</b>  |  |
| <b>4. Uso y Apropriación</b>  | Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación  |  |
|   | <b>Total Indicador</b>  |  |
| <b>5. Capacidades Institucionales</b>   | a) Cumplimiento con la iniciativa de uso eficiente del papel<br>b) Cumplimiento con la gestión de documentos electrónicos<br>c) Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos  |  |
|   | <b>Total Indicador</b>  |  |
| Promedio Indicadores de proceso TIC para la Gestión                                 |   |  |
| Promedio indicadores de resultado TIC para la Gestión                               |   |  |
| <b>Indicadores Marco de Seguridad y privacidad</b>                                  |   |  |
| <b>1. Seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información</b> | a) Diagnostico Seguridad y Privacidad de la Información<br>b) La entidad establece y documenta las políticas del MSPI.<br>c) La entidad establece procedimientos, roles y responsabilidades dentro del MSPI.<br>d) La entidad realiza el inventario de activos de información.<br>e) La entidad gestiona los riesgos de seguridad y privacidad de la información.<br>f) La entidad genera planes de comunicación, sensibilización y capacitación en seguridad de la información |  |
|   | <b>Total Indicador</b>  |  |
| <b>2. Implementación del plan de seguridad y privacidad de</b>                      | a) Debilidades de Implementación en el MSPI.<br>b) La entidad implementa el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información  |  |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>la información y de los sistemas de información</b> | c) Se divulga y capacita a los funcionarios sobre las temáticas del modelo de gestión de seguridad de la información establecido para la entidad  |  |
|  | <b>Total Indicador</b>  |  |
| <b>3. Monitoreo y mejoramiento continuo</b>            | a) La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos.<br><br>b) La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información. |  |
|  | <b>Total Indicador</b>  |  |

*Fuente: Formulario Único. Reporte de Avances de la Gestión: Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión..*

### 7.5. Caracterización de INDERTA



El Instituto para el Deporte y la Recreación de Tauramena- INDERTA, es una entidad pública de orden municipal, con autonomía administrativa y financiera, creada mediante Acuerdo No. 018 de 1998, emanado del Concejo Municipal.

#### ***Misión.***

Fomentar, orientar y dirigir el deporte, la recreación el aprovechamiento del tiempo libre, la educación extraescolar y la educación física en el municipio de Tauramena, como elemento integrador en la formación de los habitantes y mejoramiento de su calidad de vida, haciendo uso eficiente de los recursos, instalaciones, y personal idóneo garantizando calidad en la prestación del servicio.

***Visión.***

Para el 2020, ser una entidad modelo en la prestación de servicios del deporte, Educación física, extraescolar y recreación, que nos convierta en líderes del departamento, participando activamente en el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del municipio con un servicio de calidad, brindado por personal idóneo y comprometidos con los propósitos de la Entidad.

***Servicios que presta.***

INDERTA, en su calidad de organismo rector del deporte en Tauramena Casanare, presta los servicios de: recreación, aprovechamiento del tiempo libre, la educación extraescolar y la educación física.

A la vez suscribe convenios Inter- administrativos con la Alcaldía Municipal de Tauramena, para ejecutar los recursos de deporte.

En cuanto al manejo administrativo de sus diferentes procesos y actividades, todos son realizados de forma manual, no se sube ningún tipo de información a la web, ni se tiene sitio web.

***Funciones.***

Proponer el Plan local del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, efectuando su seguimiento y evaluación con la participación de los recursos en su respectivo territorio.

Programar la distribución de sus recursos en su respectivo respiratorio

Proponer los planes y proyectos que deben incluirse en un Plan Sectorial, regional, departamental, el plan de ordenamiento territorial y el Plan de Desarrollo Municipal.

Estimular la participación comunitaria y la integración funcional en los términos de la Constitución Política, la ley 181 de 1995, y las demás normas que le rigen.

Desarrollar programas y actividades que permitan fomentar la práctica del deporte, la recreación y la educación física, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación extra-escolar en el municipio de Tauramena

Cooperar con otros entes públicos y privados para el cumplimiento de los objetivos de la ley 181 de 1995.

***Dirección y Administración.***

INDERTA tendrá un director y una Junta Directiva, compuesta por:

Un representante de la Alcaldía de Tauramena

Un representante de Coldeportes Casanare

Un representante del sector educativo de Tauramena

Un representante de los clubes deportivos con domicilio en el Municipio de Tauramena

Un representante de las organizaciones deportivas de limitados físicos.

Un representante del sector organizado del gobierno.

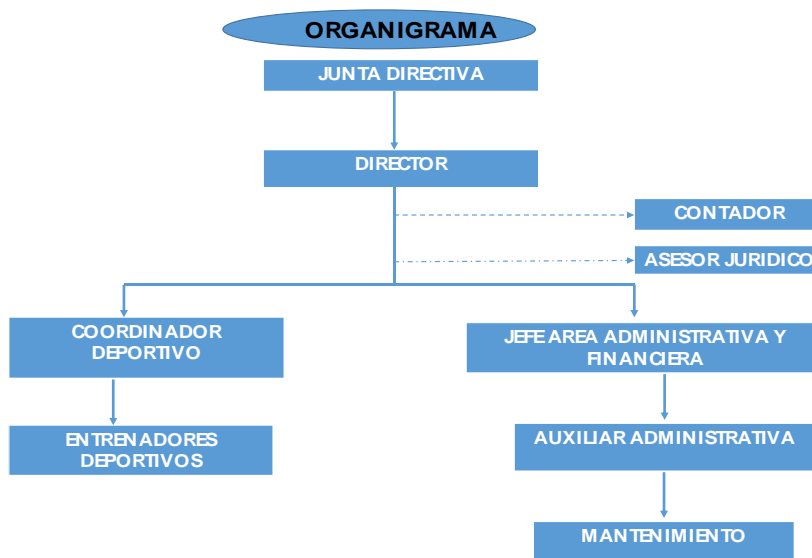
*Organigrama*

Ilustración 3. Organigrama INDERTA

Fuente: INDERTA

**7.6. Diagnóstico**

Se realizó un análisis a INDERTA, sobre el manejo de procesos administrativos, realizando entrevistas a Director y otros funcionarios, encontrando los siguientes antecedentes, que permitieron realizar el diagnóstico:

- 1) La entidad del estado no tiene implementados ningún tipo de herramienta tecnológica en la web, pagina o sitio web.
- 2) No tiene implementados los procesos de gobierno en línea que se exige a todas las entidades del estado, que permiten dar a conocer los servicios que presta la entidad del estado, visión, misión y políticas, así mismo no se dan los procesos de participación ciudadana.

- 3) No utiliza ningún tipo de recursos tecnológico de comunicación Tics.
- 4) La única aparición en la web, es una pequeña mención que hace la página de la alcaldía de Tauramena, que no está actualizada, ni posee la información suficiente que pueda dar a conocer la entidad del estado.
- 5) No se está dando cumplimiento a la ley 1341 de 2009, que reglamentó el Decreto 2573 de 2014 que estipuló para las organizaciones los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

### **7.7. Metodología implementación de las Tics**

La implementación de las Tics, contará con la asesoría de la investigadora, la cual se prestará al Director y los funcionarios encargados, respecto a la implementación de las Tics y con la entrega del Proyecto de Investigación, como un insumo importante, que contiene las pautas a seguir, los elementos legales y conceptuales necesarios para que la entidad tenga clara la normativa y los diferentes pasos para diseñar un Modelo Integral de Tics.

Así mismo, se recalca que es partir de los parámetros y normas de implementación de Tics, que la entidad del estado INDERTA, deberá diseñar el Plan Tics, a continuación, se relacionan las respectivas normas que rigen este accionar, metodologías, insumos, responsables, etc.

#### **Referentes-Insumos.**

Corresponde al Acuerdo No. 018 de 1998, emanado del Concejo Municipal que ordena la constitución de INDERTA, El plan de ordenamiento territorial y el Plan de Desarrollo Municipal, donde se ofrecen las competencias normativas asignadas a la entidad.

La Ley 1341 de 2009, que reglamentó el Decreto 2573 de 2014 que estipuló para las organizaciones los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

### **Políticas de Desarrollo Administrativo.**

Para el desarrollo de las políticas administrativas, se busca ofrecer lineamientos para mejorar la Gestión Pública a través del mejoramiento de procesos utilizando las Tics, utilizando de manera eficiente los recursos administrativos, financieros y tecnológicos que posea INDERTA.

### **Responsables de la implementación.**

A partir del director de la Institución quien ejerce el liderazgo de la implementación de las Tics, deberá coordinar y facilitar la implementación del modelo integral de las Tics, a los diferentes niveles administrativos y se deben involucrar todos los funcionarios.

### **Metodología Esquema de planeación.**

Se implementa el modelo integral de Tics, a partir de las iniciativas gubernamentales del gobierno en línea, para fortalecer el desempeño de la institución, dando cumplimiento a las metas institucionales del Gobierno, para la prestación de un mejor servicio al ciudadano, considerando las siguientes estrategias:

a) Mejorar los procesos administrativos de los funcionarios a través de capacitación sobre el uso de la Tics

b) Facilitar la prestación de Servicios electrónicos de ejecución de información, para facilitar el acceso al ciudadano, que pueda realizar trámites, solicitudes a través de la página web.

c) Incorporar las tecnologías de información Tics a la Gestión Pública, que permita la innovación institucional y transformación de INDERTA.

d) Agregar valor en la Gestión Pública a la organización del estado.

e) Mejorar las competencias laborales para los funcionarios de INDERTA

La aplicación del gobierno en línea, ofrecerá las siguientes ventajas para INDERTA

a) Desde su creación, los Gobiernos han estado directamente relacionados con la recolección, almacenamiento y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando;

b) Las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC), facilitan la operación de grandes cantidades de información, posibilitan nuevas formas de comunicación.

### ***Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión.***

Es la Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.

### ***Evaluación.***

Promover la utilización de la información en la toma de decisiones, como soporte de la mejora continua en la autoevaluación de los procesos.

Identificar fortalezas y debilidades en la implementación del Plan estratégico de implementación de las Tics, para focalizar las acciones de asistencia técnica y promover el uso de mejores prácticas.

**Requerimientos de la norma.**

De acuerdo a La Ley 1341 de 2009, que reglamentó el Decreto 2573 de 2014 ofrece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, está provee a las instituciones del estado unas herramientas y lineamientos a seguir:

*Artículo 5º* Plazo, para el 2018 las Tics para servicios debe estar implementada al 100%

Tics para servicios

Tics para gobierno abierto

Tics para la Gestión

Seguridad y privacidad de la información

Mapa de ruta

*Artículo 6º* Manual de gobierno en Línea. Marco de referencia de la arquitectura empresarial para coordinación de las Tics.

**7.8. Etapas del proceso de implementación de las Tics**

En la tabla 3, que se expone a continuación, se relacionan las etapas que deberá seguir INDERTA, para el proceso de la implementación de las Tics.

*Tabla 4. Etapas del proceso de implementación de las Tics*

| Etapa   | Procesos                                      | Parámetro                  | Responsable                       |
|---|---|----------------------------|-----------------------------------|
| <b>1º Visión Estratégica para incorporación de las Tics</b> | Caracterización de la entidad<br>Diagnóstico  | INDERTA                    | Director                          |
|   | Implementación de estrategias a nivel local y | Proyecto de Investigación. | Especialistas en Gestión Pública. |



|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | regional   | Plan Estratégico de Implementación de las Tics   | Aportado por el Especialista en Gestión Pública<br><br>Responsable de la implementación<br>Ingeniero de Sistemas |
| <b>2° Implementación de las herramientas Tics</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda de Actividades</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Herramientas de apoyo</li> <li>- Recursos tecnológicos</li> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Desarrollo de Habilidades de recursos humanos</li> <li>- Soporte Técnico</li> <li>- Redes</li> <li>- Estrategias</li> </ul> | Se fundamenta en la normatividad establecida para las Tics en las entidades del estado.<br>Paramentos (Formulario Único) | Ingeniero de Sistemas  |
| <b>3° Planeación a largo plazo</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y Gestión de estrategias</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>   | Normatividad Tics en las entidades del estado.<br>Paramentos (Formulario Único)  | Ingeniero de Sistemas  |
| <b>4° Evaluación y seguimiento</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de los procesos después de 6 meses de implementada, con miras a su mejoramiento.</li> <li>- Evaluaciones periódicas del sistema implementado.</li> <li>- Mejora continua de procesos</li> </ul>  | Todos los procesos realizados deben ser evaluados periódicamente   | Ingeniero de Sistemas  |

*Fuente: Elaboración está investigación*

### 8. Cronograma Actividades

Tabla 5. Cronograma Plan Estratégico

| CRONOGRAMA PLAN ESTRATEGICO IMPLEMENTACION TICS INDERTA      |            |          |          |          |             |          |          |          |            |          |          |          |            |          |          |          |            |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |   |   |  |  |
|--|------------|----------|----------|----------|-------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|---|--|--|
| Año 2018   | PRIMER MES |          |          |          | SEGUNDO MES |          |          |          | TERCER MES |          |          |          | CUARTO MES |          |          |          | QUINTO MES |          |          |          | SEXTO MES |          |          |          |          |          |          |          |   |   |  |  |
| ACTIVIDADES  | JUNIO      |          |          |          | JULIO       |          |          |          | AGOSTO     |          |          |          | SEPTIEMBRE |          |          |          | OCTUBRE    |          |          |          | NOVIEMBRE |          |          |          |          |          |          |          |   |   |  |  |
|  | 1a. Sem.   | 2a. Sem. | 3a. Sem. | 4a. Sem. | 1a. Sem.    | 2a. Sem. | 3a. Sem. | 4a. Sem. | 1a. Sem.   | 2a. Sem. | 3a. Sem. | 4a. Sem. | 1a. Sem.   | 2a. Sem. | 3a. Sem. | 4a. Sem. | 1a. Sem.   | 2a. Sem. | 3a. Sem. | 4a. Sem. | 1a. Sem.  | 2a. Sem. | 3a. Sem. | 4a. Sem. | 1a. Sem. | 2a. Sem. | 3a. Sem. | 4a. Sem. |   |   |  |  |
| Socialización Plan Estratégico de Implementación de las Tics | ■          | ■        | ■        | ■        |             |          |          |          |            |          |          |          |            |          |          |          |            |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |   |   |  |  |
| Aprobación del Plan Estratégico                              |            |          |          |          | ■           |          |          |          |            |          |          |          |            |          |          |          |            |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |   |   |  |  |
| Diseño Plan de Acción  |            |          |          |          |             | ■        | ■        | ■        | ■          | ■        | ■        | ■        |            |          |          |          |            |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |   |   |  |  |
| Revisión, evaluación y aprobación                            |            |          |          |          |             |          |          |          |            | ■        | ■        | ■        | ■          |          |          |          |            |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |   |   |  |  |
| Implementación del Programa Integral de Tics                 |            |          |          |          |             |          |          |          |            |          |          |          |            | ■        | ■        | ■        | ■          | ■        | ■        | ■        | ■         | ■        | ■        | ■        | ■        | ■        | ■        | ■        |   |   |  |  |
| Monitoreo y evaluación                                       |            |          |          |          |             |          |          |          |            |          |          |          |            |          |          |          |            |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          | ■ | ■ |  |  |

Fuente: Esta investigación

**9. Presupuesto**

Tabla 6. Presupuesto

|   |    |                   |
|---|----|-------------------|
| <b>A. Personal</b>                      |    |                   |
| Honorarios Investigación bibliográfica  | \$ | 250.000           |
| <b>B. Equipos</b>                       |    |                   |
| Computador, internet, impresora         | \$ | 150.000           |
| <b>C. Materiales</b>                    |    |                   |
| Fotocopias, impresiones, papelería otro | \$ | 250.000           |
| <b>D. Transporte</b>                    |    |                   |
| Transporte y viajes y viáticos          | \$ | 150.000           |
| <b>E. Servicio Técnicos</b>             |    |                   |
| Transcripciones, entrevistas, otros     | \$ | 50.000            |
| <b>Subtotal</b>                         |    | <b>\$ 850.000</b> |
| Imprevistos                             |    | 50.000            |
| <b>TOTAL</b>                            |    | <b>\$ 900.000</b> |

## 10. Conclusiones

Para las organizaciones del estado, es importante participar e implementar los requerimientos del gobierno en línea, que de acuerdo al Decreto 2573 de 2014, el plazo para implementación de las Tics al 100%, para todas las entidades del estado, siendo perentorio que INDERTA, de curso al Plan Estratégico propuesto en esta investigación y provea los recursos de infraestructura, humanos, financieros y tecnológicos necesarios, para dar cumplimiento a la norma.

Desarrollando el Plan Estratégico y dentro de este la caracterización de INDERTA, se dio cumplimiento a los objetivos de investigación propuestos, que permitieron generar valor a la Gestión Pública de INDERTA.

La aplicación del enfoque metodológico Explicativo, permitió la exploración del problema, describirlo y correlacionarlo con la entidad INDERTA, para llegar a una mayor comprensión de las normas establecidas y su aplicación en la entidad del estado para aplicar las tics.

El gobierno nacional, se ha propuesto desde hace unas décadas para estar a la vanguardia de la Tecnología, proveer normatividad y parámetros legales que permitan la optimización de los recursos tecnológico de las organizaciones del estado, generando innovación en los servicios, lo cual a su vez mejora la participación ciudadana con el uso de las Tics.

En este sentido, se puede comprobar que la herramienta “*gobierno en línea*” ofrece recursos como: portales, páginas web, redes sociales, creador con el fin de mejorar la

eficiencia en los servicios que prestan las organizaciones del estado, a partir de principios de eficacia de los procesos internos de la gestión Administrativa y con la optimización de la participación ciudadana, pudiendo acceder a los servicios de las entidades del estado por medios virtuales, para descongestionar el acceso a los sitios físicos para tramitación de diferentes servicios.

La implementación del modelo integral a la entidad el Estado INDERTA, fortalece el desempeño de la entidad, porque puede prestar un mejor servicio al ciudadano, además se mejoran procesos administrativos, con las capacitaciones a los funcionarios para el uso de las Tics. Así mismo, facilita la prestación de servicios electrónicos para que pueda acceder el ciudadano, realizando trámites, solicitudes, etc.

Para las entidades del estado el uso y manejo del gobierno en línea, implementando el modelo Tics, en este caso para INDERTA, permite la innovación institucional y transformación de la institución, lo cual genera valor en la Gestión Pública.

## **11. Recomendaciones**

A lo largo del proyecto, se han expuesto las diferentes normas que aplican a implementación de las Tics en las entidades del gobierno en el contexto colombiano. En este orden de ideas, el documento Proyecto de Investigación de Implementación de la Tics para INDERTA, como tal, es un insumo importante para que la entidad lo considere y aplique los pasos a seguir, metodologías, responsables, etc, porque contiene los elementos legales y conceptuales, los pasos a seguir, necesarios para que la entidad implemente las Tics.

Así mismo, son importantes las siguientes recomendaciones:

Implementar un manual de procedimientos de actualización, con el fin de formalizar la publicación de información renovada en el sitio Web.

Es importante que INDERTA, implemente los procedimientos para uso de las Tics y la promoción del sitio Web, lo cual servirá para divulgar su creación, actualización y uso permanente por parte de los funcionarios, y como medio de consulta por parte de la ciudadanía.

La socialización se debe realizar dando a conocer a los ciudadanos, para la comprensión de otra opción adicional para la comunicación fácil y rápida entre los ciudadanos y el Estado local.

Crear mecanismos para indagar en la comunidad, sobre cómo aprecia el sitio Web y la satisfacción de la población frente a los servicios que ofrece la página web.

Definir herramientas de investigación, como por ejemplo, encuestas que permitan conocer las necesidades, expectativas, usos y satisfacción de las Tics y página web, para

identificar la información relevante a ser publicada en el sitio Web y aquella información que cumpla con las perspectivas de los ciudadanos.

Cumplir la planeación, los procesos de socialización, deben revisarse y analizar la información que generen, con el propósito de alimentar el sitio Web, con información importante para los ciudadanos y que sea útil para su relación con la entidad.

Evaluar de forma periódica propuesta en el ítem de etapas de la implementación, porque es un recurso que permite corregir errores, fortalecer el proceso.

## Referencias

- CEPAL, Pág. 12. (2009). Obtenido de <http://www.itu.int/wsis/index.html>
- J., CABRERO, FARRAY, J.I. (2005). Obtenido de <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/ciberjuve.pdf>
- Ley 1349 de Tics Colombia . (30 de 07 de 2009). Obtenido de [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707\\_documento.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf)
- Thomas, H. (02 de 02 de 1966). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/conceptos-de-administracion-publica/>
- Wilson, Ponce R. Fátima y Rojas S. (s.f.). *Promoción y Desarrollo de las Tics en América Latina*. Obtenido de <http://www.acorn-redecom.org/papers/acornredecom2010regalado.pdf>
- Association for Computing Machinery. «[Computing Degrees and Jobs](#)». *Computing Degrees and Jobs* (en ingles). Publicado en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_y\\_la\\_comunicaci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n). Recuperado 21-07-2015.
- Castells, M. (1978). La transformación del Trabajo. Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa. En Revista La Factoría N° 7. Publicado en: . [www.lafactoriaweb.com](http://www.lafactoriaweb.com). Recuperado 7-07-2015
- [www.flacso.org.ar/areasproyectos/proyectos/pgesi/index/jsp](http://www.flacso.org.ar/areasproyectos/proyectos/pgesi/index/jsp). Recuperado 7-07-2015
- [Censo General 2005 - Proyecciones nacionales y departamentales de población 2005-2020](#)». [Departamento Administrativo Nacional de Estadística](#). Recuperado 24-07-2015. Publicado en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Cundinamarca>
- Castells, M. (1978). Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa. En Revista La Factoría N° 7. Publicado en: [www.lafactoriaweb.com](http://www.lafactoriaweb.com). Recuperado 12-07-2015.
- Gartner Group. BAUM, C., & DI MARIO, A. (2000) “Gartner's four phases of e-Government model”. Publicado en:
- Módulo de E-goverment, UNAD: Bogotá febrero de 2010
- Modelo multidimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe” - CEPAL - Colección Documentos de proyectos - Publicación de Las Naciones Unidas –Mayo de2007. Publicado en: [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/Modelo\\_Multidimensional\\_para\\_Medir\\_La\\_teor%C3%ADa\\_de\\_public\\_choice](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/Modelo_Multidimensional_para_Medir_La_teor%C3%ADa_de_public_choice). Recuperado de: [http://ebour.com.ar/derecho/12-Public%20Choice.pdf/el\\_Gobierno\\_Electronico.pdf](http://ebour.com.ar/derecho/12-Public%20Choice.pdf/el_Gobierno_Electronico.pdf). Recuperado 15-07-2015.
- OECD. The e-government imperative: main findings [1], Policy Brief, Public Affairs Division, Public Affairs and Communications Directorate, OECD, 2003. Publicado en.
- Proyecto Huascarán. Publicado en: [www.huascarán.gob.pe](http://www.huascarán.gob.pe). Recuperado 7-07-2015
- Soderqvist J., Bad A., (2003). La Netocracia. El nuevo poder en la red y la vida después del capitalismo. Prentice Hall, Madrid. Mencionado en:



[http://www.academia.edu/9530605/Los limites de los recursos electr%C3%B3nicos en la democracia deliberativa.](http://www.academia.edu/9530605/Los_limites_de_los_recursos_electr%C3%B3nicos_en_la_democracia_deliberativa)

Gobernanza electrónica Recuperado de

<http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsiberprome/gobelec.pdf>

UNESCO, Gobernabilidad electrónica. Recuperado de

<http://portal.unesco.org/ci/en/files/14896/11412266495e-governance.pdf/e-governance.pdf/>

UNESCO, E-Governance. Recuperado de

<http://portal.unesco.org/ci/en/files/14896/11412266495e-governance.pdf/e-governance.pdf/>

Public Choice: Diccionario de economía y finanzas Recuperado de:

<http://www.eumed.net/cursecon/dic/P18.htm/>

Romero, B Salvador. Tecnología y participación ciudadana (2011) Recuperado

de <http://www.iepcjalisco.org.mx/sites/default/files/Libro%20Tecnologia.pdf/>