

POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DEL CARMEN DE BOLÍVAR ACUECAR SA ESP

2024

INTRODUCCIÓN

La Política de Gobierno Digital forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la dimensión operativa de Gestión para el Resultado con Valores. Esta estrategia busca promover una adecuada gestión interna de las entidades y el buen relacionamiento con el ciudadano, a través de la participación y la prestación de servicios de calidad incorporando el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC

1. OBJETIVO

La Política de Gobierno Digital de ACUECAR SA ESP tiene como objetivo establecer directrices y acciones para implementar prácticas de gobierno digital, promoviendo una gestión pública eficiente, transparente y accesible para la ciudadanía. A través de esta política, ACUECAR busca cumplir con su rol de ofrecer servicios públicos de calidad, garantizando un uso óptimo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

2. MARCO NORMATIVO

Esta política se sustenta en la normativa nacional e internacional vigente que regula el uso de TIC en la administración pública, incluyendo:

Decreto 1499 de 2017: Implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que articula las políticas de gestión institucional de manera integral para el sector público.

Decreto 767 de 2022: Actualiza la Política de Gobierno Digital, estableciendo lineamientos que facilitan el aprovechamiento de las TIC en las funciones de entidades públicas.

Ley 1712 de 2014: Regula la transparencia y acceso a la información pública, promoviendo un entorno de participación y acceso a datos.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



3. ALCANCE

Esta política es aplicable a todas las áreas y procesos de ACUECAR SA ESP, especialmente aquellos involucrados en la prestación de servicios, administración de datos y comunicación con la ciudadanía.

4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

- **Digitalización de Servicios:** ACUECAR implementará soluciones tecnológicas para digitalizar trámites y servicios, facilitando el acceso de la ciudadanía, mejorando la eficiencia administrativa y optimizando el tiempo de respuesta a solicitudes.
- **Transparencia y Acceso a la Información:** Se promoverá la publicación de información relevante y la apertura de datos, conforme a la Ley 1712 de 2014, permitiendo a los ciudadanos conocer el manejo y las decisiones de la empresa.
- **Interoperabilidad:** Los sistemas de ACUECAR SA ESP deben ser compatibles y colaborar eficazmente con otras entidades públicas, facilitando el intercambio seguro de información y optimizando los procesos interinstitucionales.
- **Seguridad de la Información:** Las TIC utilizadas estarán sujetas a controles de ciberseguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, conforme a las mejores prácticas y normativas de seguridad digital.

5. RESPONSABILIDADES

- **Área de Sistemas y Comunicaciones:** Será la responsable de liderar la implementación de soluciones tecnológicas conforme a la Política de Gobierno Digital, manteniendo los sistemas actualizados y cumpliendo con los lineamientos establecidos.
- **Líderes de Proceso:** Identificarán áreas de oportunidad para la digitalización en sus respectivos departamentos y colaborarán con el área de Sistemas para ejecutar las soluciones.
- **Todo el Personal:** Participará activamente en las capacitaciones, adoptará las buenas prácticas de digitalización y se alineará a los lineamientos de esta política.

6. IMPLEMENTACIÓN

- **Evaluación Inicial:** Cada área de ACUECAR SA ESP realizará un diagnóstico de sus procesos, identificando oportunidades para la digitalización y mejoras tecnológicas en colaboración con el área de Sistemas y Comunicaciones, que proporcionará soporte técnico y asesoría.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



- **Capacitación y Sensibilización:** Los líderes de cada área coordinarán programas de capacitación con el área de Recursos Humanos para preparar al personal en temas de digitalización, atención al ciudadano en línea, y buenas prácticas de seguridad digital.

- **Monitoreo y Evaluación:** La evaluación del cumplimiento de esta política será una responsabilidad compartida entre cada área y la Oficina de Planeación, que consolidará los resultados y monitoreará indicadores específicos de desempeño, asegurando que se logren los objetivos propuestos y ajustando las acciones de ser necesarias.

7. JUSTIFICACIÓN

La adopción de la Política de Gobierno Digital permite a ACUECAR SA ESP:

Mejorar la eficiencia en sus procesos de gestión y servicio al cliente, contribuyendo al bienestar de la ciudadanía.

Aumentar la transparencia y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza del público en sus servicios.

Reducir costos administrativos y optimizar recursos, gracias a la digitalización de procesos y la disminución de trámites presenciales.

Garantizar que ACUECAR esté alineado con las normativas nacionales, respondiendo proactivamente a las necesidades y expectativas de sus usuarios.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

