



# IBAGUÉ smart city

ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN DE LOS  
PROCESOS PÚBLICOS

# Alcaldía de Ibagué

“Por Ibagué con todo el corazón”

**GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTINEZ**

Alcalde municipal

**YENNIFFER PARRA MOSCOSO**

Secretaría Administrativa

**MARIA ANTONIA GAMBOA SANDOVAL**

Directora de Informática

**EVELIO ANDRÉS GÓMEZ CORTÉS**

Profesional especializado

# Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Alcance, contextualización de la innovación en Ibagué .....	1
1.2 Antecedentes .....	2
2. MARCO LEGAL .....	4
2.1 Normatividad en la gestión de procesos públicos: .....	4
2.2 Normatividad de la Innovación pública digital (MinTIC) .....	5
3. OBJETIVOS .....	8
3.1 Objetivo general .....	8
3.2 Objetivos específicos .....	8
4. MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA INNOVADORA .....	10
5. Cronograma (propuesta - en construcción) .....	13

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Alcance, contextualización de la innovación en Ibagué

La ciudad de Ibagué en los últimos años viene enfrentando cambios demográficos que afectan a corto y largo plazo la calidad de vida de los ibaguereños, el aumento de sus habitantes acompañado de fenómenos económicos, sociales y ambientales repercuten nuestro entorno unido a los cambios climáticos, el aumento de la contaminación, el desplazamiento y migración de zonas rurales a zonas urbanas, el aumento del consumo energético, las basuras y movilidad, entre otras; estos cambios conllevan una gran responsabilidad al momento de planificar y generar las políticas públicas que rijan el camino hacia un mejor futuro de la ciudad.

Precisamente los ejes temáticos, programas y proyectos del plan de desarrollo “Por Ibagué con todo el corazón” contemplan objetivos para disminuir las consecuencias de estas situaciones que cada vez se reflejan de forma más intensa en nuestro diario vivir, a la vez que propone una verdadera planificación que a futuro garantiza la disminución de los impactos negativos sobre la ciudad, potencializa las fortalezas y las cualidades de nuestro entorno aumentando de tal manera la calidad de vida de sus ciudadanos.

Para llegar a ello, la innovación, la ciencia y la tecnología se constituyen en ejes fundamentales para la superación de estos comportamientos sociales que se reflejan en nuestro entorno, debido a que estas tienen como característica especial permitir la facilidad al momento de brindar mecanismos de solución de esos problemas cotidianos y ofrecer posibilidades de mejora de una manera más eficiente, a menor costo y sostenibles con el medio ambiente.

La tendencia global demuestra que las iniciativas auto-sostenibles e innovadoras han sido capaces de adaptarse a la realidad económica y social de las regiones brindando mecanismos alternativos de solución, los cuales usan la tecnología y la gestión del conocimiento como herramientas para la construcción de un territorio más desarrollado y armónico con la naturaleza dirigiendo los esfuerzos de los gobiernos a la transformación de ciudades en territorios inteligentes con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- Mejorar la interacción del gobierno con la ciudadanía
- Brindar trámites y servicios de manera más ágil y eficiente

- Ampliar el acceso y la calidad de la educación.
- Ampliar el acceso y la calidad de los servicios de salud.
- Tener un sistema de movilidad más limpio, ágil y seguro.
- Tener un sistema de energía eléctrica más limpio, eficiente y descentralizado.
- Tener mayor seguridad urbana.
- Mejorar la gestión de los recursos naturales.
- Tener un medio ambiente más protegido, conservado y limpio
- Incentivar la creación y el crecimiento de los negocios.
- Acceder a mejores servicios de turismo.
- Entre otros.

Como se observa, la innovación es la vía hacia la que se debe encaminar el desarrollo de Ibagué, por ende, la administración municipal tiene la obligación de dejarle a los ibaguereños la esperanza de un futuro más equitativo, en vía al desarrollo y con proyectos que aprovechen los recursos con los que contamos e incentiven un dinamismo público-privado para el cumplimiento de todos los objetivos planteados.

Para cumplir estos objetivos, la primer tarea de la administración es implementar la innovación internamente en sus procesos de gestión pública; es imprescindible que antes de llevar a Ibagué a ser una ciudad inteligente y auto sostenible se proceda a convertir a la alcaldía de Ibagué en una entidad líder en procesos innovadores, acordes con los principios de gobierno electrónico y pionero en estas iniciativas a nivel nacional.

Es por esto que la presente estrategia de innovación pública digital busca dar los lineamientos necesarios para garantizar un avance efectivo en el gobierno en línea y avanzar en la construcción de una entidad que preste mejores servicios a la comunidad, fortalezca su gestión y brinde una seguridad a la información que se maneja en su interior.

## **1.2 Antecedentes**

La innovación pública digital para las entidades territoriales hace referencia a la implementación de estrategias que por medio de la innovación, permitan mejorar los procesos internos de las mismas con el fin de garantizar una buena gestión de su información, de brindar servicios de calidad a la ciudadanía, seguridad de los datos que se manejan y el cumplimiento de la normatividad de Gobierno abierto para Colombia.

Actualmente la alcaldía de Ibagué en su gestión de procesos no cuenta con estrategias implementadas para la aplicación efectiva de la innovación de lo público, debido principalmente a que solo hasta que empezó la actual administración el tema ha sido de especial interés, sin embargo existe un proceso de innovación digital evolutivo que lleva algunos años de implementación y que se puede tomar como punto de partida: la Plataforma Integrada de Sistemas de la Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI.

Esta plataforma permite el manejo de algunos procesos internos y externos de la alcaldía, en los cuales se maneja información relevante de la ciudadanía, esto ayuda a mejorar la gestión de los recursos y la integralidad de los datos de las diferentes dependencias de la alcaldía; Si bien, algunos módulos ya se encuentran en funcionamiento, esta plataforma es creciente y se sigue desarrollando al interior de la entidad.

Respecto a la medición de la implementación de buenas prácticas digitales en lo público a nivel nacional, el Ministerio de las TIC aplica en todas las entidades del país la evaluación de la estrategia Gobierno en Línea, la cual contempla un conjunto de índices de gobierno electrónico estructurados para cada entidad; En la alcaldía de Ibagué se encuentran los siguientes niveles de cumplimiento:

<b>ÍNDICE</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento 2015</b>
Subíndice de TIC para Gobierno abierto	7
Subíndice de TIC para Servicios	55
Subíndice de TIC para Gestión	79
Subíndice de Seguridad y Privacidad de la Información	62
Índice GEL	51

Estos índices y sus niveles de cumplimiento permiten evidenciar que aunque se han realizado avances en los procesos internos de la entidad, hace falta una estrategia efectiva que integre la gestión, los servicios, el gobierno abierto y su seguridad para cumplir con los plazos establecidos por el gobierno nacional de tener niveles en 100% para todos los índices en el año 2018.

## 2. MARCO LEGAL

### 2.1 Normatividad en la gestión de procesos públicos:

Los procesos públicos y su manejo están regidos bajo claras reglas y normativa de nivel nacional: los trámites y servicios, la gestión al interior de la entidad, la seguridad de la información y la apertura de datos deben cumplir con criterios que garanticen la facilidad de acceso de toda la comunidad; las siguientes normas rigen su gestión:

- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- Ley 1341 de 2009, estableció el marco general del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incorporando principios, conceptos y competencias sobre su organización y desarrollo e igualmente señaló que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y, por tanto, es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional; Así mismo, la anotada Ley determinó que es función del Estado intervenir en el sector de las TIC con el fin de promover condiciones de seguridad del servicio al usuario final, incentivar acciones preventivas y de seguridad informática y de redes para el desarrollo de dicho sector;
- Decreto Ley 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y la comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- Decreto 2573 de 2014, Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, mas

transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Estas directrices han sido diseñadas con el fin de mejorar los trámites y servicios que las entidades públicas ofrecen a los ciudadanos, dan las pautas que permiten suprimir o reformar servicios, procedimientos y trámites innecesarios dentro de la administración pública y son la base fundamental para la presente estrategia de innovación de los procesos públicos en la entidad.

## **2.2 Normatividad de la Innovación pública digital (MinTIC)**

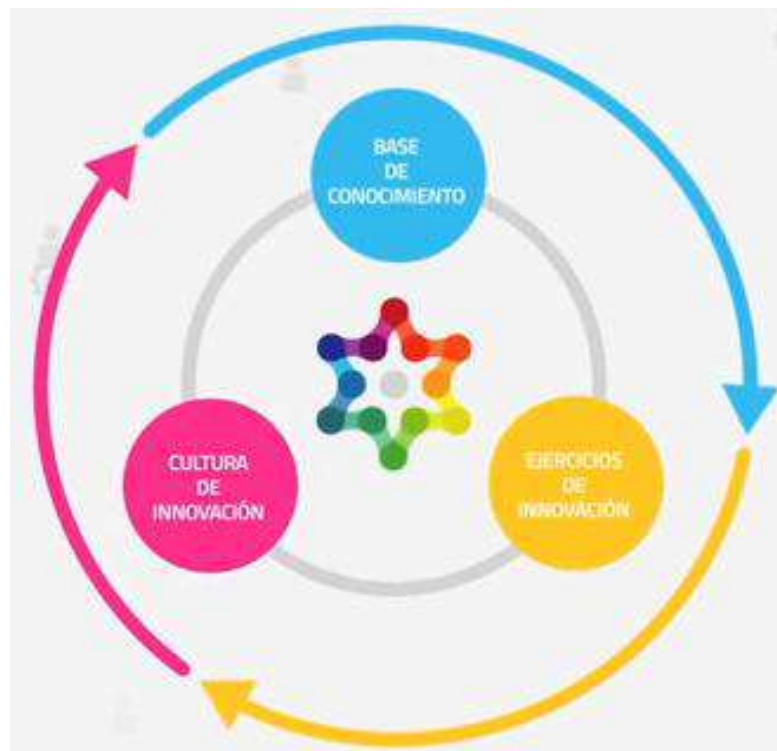
Aunado a la normativa de gestión de procesos, la innovación aplicada a la administración pública permite racionalizar trámites, hacerlos más eficientes y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, implementando nuevos canales de comunicación mediante internet, redes sociales, chat en línea entre otros servicios innovadores que garanticen un gobierno abierto y transparente.

Respecto a eso a nivel nacional, el Ministerio de las TIC creó el centro de innovación pública digital como eje principal del desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea para cumplir con los objetivos planteados en los planes de desarrollo nacional y fortalecer la capacidad de innovación en las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación; este centro se desarrolla como sigue.

### **Centro de innovación digital pública**

El centro de innovación digital plantea la mejora de procesos mediante ejercicios de innovación tanto a nivel nacional como en cada una de las entidades territoriales de Colombia, esto con el fin de aumentar la cultura de la innovación de servidores públicos, empresa, universidades y comunidad en general para crear una base de conocimientos que conlleve a una mejor interacción del gobierno con la ciudadanía; la metodología del centro de innovación digital se plantea de la siguiente manera:





Fuente: MinTIC

### Base del conocimiento



Fuente: MinTIC

El centro de innovación coordina la comunidad de innovadores públicos para conectar conocimiento, proyectos y personas entre sí.

La inspiración para innovar también surge de compartir conocimiento y experiencias relevantes en Gobierno electrónico para las distintas entidades territoriales del país.

### Cultura de la innovación



Fuente: Mintic

En asocio de los funcionarios públicos se crean condiciones y se transfieren capacidades para hacer de la innovación un ejercicio continuo.

### Ejercicios de Innovación



Fuente: MinTIC.

El Centro guía, aplica y hace realidad la innovación en los procesos de las entidades públicas bajo la metodología CO-CRE-AR, que se desarrolla mediante las fases de comprensión, creación y armado.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo general

**Objetivo:** Fortalecer la capacidad de innovación de la alcaldía de Ibagué para lograr una entidad más innovadora que brinde trámites y servicios de calidad, garantizando procesos ágiles y ofreciendo canales de comunicación e interacción hacia los ciudadanos para que estos se vuelvan actores activos del desarrollo de la ciudad.

#### 3.2 Objetivos específicos

De acuerdo a los lineamientos de orden nacional establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y al centro de innovación pública digital los objetivos son los siguientes:



Fuente: MinTIC

- a. Brindar servicios de calidad y accesibles desde nuevos canales innovadores de comunicación e interacción con la comunidad haciendo más fácil la vida de los ciudadanos (Innovación digital para servicios)
- b. Fortalecer el uso efectivo e innovador de las TIC para mejorar los procedimientos, trámites o actividades internas de la organización, en aspectos tales como tiempos de respuesta, calidad y oportunidad de la información, intercambio efectivo de información entre dependencias (interoperabilidad) y soporte a la toma de decisiones, entre otros. (Innovación digital para la gestión)
- c. Implementar procesos y experiencias innovadoras de gran impacto en la Seguridad y Privacidad de la Información a cargo de la entidad, para generar cambios sustanciales en aspectos tales como la cultura de la seguridad, protección de datos, uso seguro y responsable de las TIC, gestión de incidentes y continuidad de la operación. (Innovación para seguridad y privacidad)
- d. Vincular el uso de las TIC de forma no tradicional con la información de la entidad para crear estados más incluyentes, transparentes y que mejoren la prestación de servicios con la colaboración de terceros. (Innovación digital para gobierno abierto)



Garantizar una administración municipal abierta a la comunidad, con transparencia, colaboración y participación.

- e. Incentivar el desarrollo y aplicación de las capacidades de los funcionarios públicos de la entidad con la finalidad de que se conviertan en actores líderes

de los procesos de los cuales son responsables, aplicando conocimientos y convirtiéndose en funcionarios con ideas que permitan cambios sustanciales en los procesos, metodologías y paradigmas en el funcionamiento de la administración municipal. (Líderes digitales)

- f. Brindar acompañamiento a la industria, academia y Organizaciones de la sociedad civil, para generar mancomunadamente junto al gobierno, soluciones a problemáticas de interés público y generación de valor social apoyados en el uso de las TIC. (Innovación digital empresas y sociedad civil)

## 4. MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA INNOVADORA

### 4.1 Formulación estratégica



La administración municipal al estructurar estrategias que permitan garantizar una efectiva innovación en sus procesos debe consolidar su alianza con el Ministerio de las TIC para realizar avances en el diagnóstico, proyección, perfilamiento y desarrollo de procesos internos que se deban y puedan mejorar con la implementación de la innovación dentro de la alcaldía; esto se fortalece con las convocatorias a nivel nacional para formar catalizadores de la innovación en cada

entidad pública que sean el eje de implementación de la estrategia mediante las siguientes premisas:

1. El servidor público como líder activador del ecosistema de innovación.
2. Metodología Co-cre-ar para la innovación pública digital.
3. Tendencias en Innovación Pública Digital.
4. La innovación pública centrada en el ciudadano.
5. Cultura de innovación y Gestión de equipos para la innovación.
6. La Innovación pública como un proceso evolutivo.

## **4.2 Estrategia metodológica**

La estrategia contará con un diagnóstico en tiempo real de los procesos de cada dependencia de la entidad, estos procesos se clasificarán en uno de los tipos de procesos que se encuentran en los objetivos específicos, es decir, servicios, gestión, gobierno abierto o seguridad de la información; Para ello se contará con el seguimiento continuo de la dirección de informática, luego de tener la lista de procesos en cada una de las dependencias, se hará un análisis de conveniencia y factibilidad a aplicar innovación en cada uno de ellos, y la forma en que por medio de la tecnología se pueden optimizar los mismos.

Después del análisis se priorizarán los procesos por cada dependencia y se empezará a realizar el diseño y posterior implementación de la innovación digital a cada proceso, es importante el acompañamiento de las universidades de la ciudad para generar convenios de cooperación en los cuales los estudiantes de últimos semestres, entre ellos los beneficiados por el programa Talento TI del Ministerio de las TIC, participen en la implementación de metodologías digitales para el mejoramiento de cada uno de los procesos.

Después de la implementación de la innovación digital a cada proceso analizado dentro de la entidad, se procederá a hacerle el seguimiento a la implementación dentro de la dependencia para asegurar que brinde mejores servicios, mejor gestión, apertura de gobierno y/o seguridad de la información. Y se empezará de nuevo con otros procesos de las dependencias respectivas.

### **Línea Base**

- Procesos innovados: 10 (módulos PISAMI)

## Metas 2019

- Procesos innovados: 20 (módulos PISAMI)

## Participación de convocatorias

La alcaldía de Ibagué debe liderar en la región la Participación de convocatorias del Ministerio de las TIC en términos de catalizadores de la innovación y premios INDIGO+.

Como punto de partida se debe tomar las experiencias exitosas en las convocatorias realizadas por el MinTIC respecto a catalizadores de la innovación en la vigencia 2016 a la cual la alcaldía de Ibagué se presentó con el desarrollo de dos iniciativas: 1. Sistema de información estadístico y gerencial de la ciudad de Ibagué multiplataforma para la toma de decisiones de inversión en tiempo real y priorizando la comunidad dependiendo de dicha información actualizada, real y certera de los diferentes sectores de desarrollo de Ibagué, volviendo más eficiente la ejecución de sus recursos 2. Plataforma de administración de documento electrónico como principal aporte de la innovación en el manejo de las inspecciones de policía, corregidurías y los programas de paz que estas generan permitiendo formular e implementar políticas de seguridad ciudadana garantizando el fortalecimiento de la convivencia pacífica y el orden público.

El Ministerio de las TIC eligió 10 iniciativas entre más de 100 que presentaron las entidades públicas del país resultando elegida la alcaldía de Ibagué con la iniciativa de la plataforma estadística y gerencial en la ciudad; seguido a eso, una dupla de servidores públicos líderes en la implementación de procesos públicos fueron capacitados directamente por el ministerio en metodologías de implementación de la innovación dentro de la administración municipal, también se brindará acompañamiento y recursos de personal entre otros para poder garantizar la ejecución de la iniciativa de manera efectiva en la ciudad.

La alcaldía de Ibagué mediante la presente estrategia generará ideas de innovación las cuales serán presentadas a las convocatorias a nivel nacional de catalizadores de la innovación, premios INDIGO+ y demás convocatorias que se generen en las vigencias establecidas entre 2016 y 2020 con el fin de obtener recursos, formación,

talento humano y hacer gestión frente a los diferentes ministerios, entidades territoriales, entre otros.

### **Línea Base**

- Convocatorias presentadas/ganadas: 3/2
- Catalizadores de la innovación: 2/1
- INDIGO+: 1/1

### **Metas 2019**

- Convocatorias presentadas/ganadas: 8/5

La alcaldía de Ibagué presentará 8 convocatorias de innovación digital con los proyectos implementados en sus procesos al interior garantizando la calidad de los mismos y cumpliendo con 5 proyectos ganadores en las categorías dispuestas por las entidades organizadoras de las convocatorias.

### **Alianzas estratégicas**

La alcaldía de Ibagué realizará, desde el enfoque de la triple hélice, es decir, universidad - empresa - estado, alianzas que garanticen la inclusión real y efectiva de metodologías innovadoras para la mejora de procesos en la alcaldía de Ibagué.

No solo se debe realizar alianzas con universidades sino también fortalecer las relaciones con diferentes entidades territoriales de Colombia, gobernaciones, alcaldías y demás que hayan liderado procesos exitosos y se puedan replicar en la administración municipal.

### **Línea Base**

- Alianzas realizadas: 1, SENA.

### **Metas 2019**

- Alianzas realizadas: 4



## **Comité TIC dentro de la entidad**

La presente metodología debe generar espacios de acompañamiento de cada una de las dependencias de la entidad; para ello se debe fortalecer el comité operativo de TIC, con funcionarios que sientan afinidad con las tecnologías; ingenieros, técnicos, entre otros pertenecientes a cada secretaría, dirección y entes descentralizados que ayuden a la toma de decisiones mancomunadas entre todos los actores de la innovación en Ibagué.

Para un efectivo seguimiento a los proyectos de innovación en las distintas dependencias se realizará al menos una reunión mensual de este comité garantizando de esta manera que las estrategias de tecnologías aplicadas por la dirección de informática se multipliquen en toda la alcaldía generando integralidad en las dependencias y mayor innovación en sus procesos.

### **Línea Base**

- Comité creado y fortalecido: 1
- Reuniones realizadas: 4

### **Metas 2019**

- Comité creado y fortalecido: 1
- Reuniones realizadas: 40

## **Capacitación a funcionarios públicos**

La alcaldía de Ibagué mediante el proyecto de capacitaciones formulará e implementará procesos de formación a diferentes funcionarios públicos (al menos un funcionario por cada secretaría), Se deben capacitar a los servidores públicos y además realizar incentivos significativos para que de una manera precisa se apropien las metodologías y se conviertan en estructuras organizativas dentro de la alcaldía; las metodologías son las siguientes:

### **Línea Base**

- Funcionarios capacitados en TIC: 0

## **Metas 2019**

- Funcionarios capacitados en TIC: 1000

## **CLUBES DE PENSAMIENTO E INNOVACIÓN**

Una vez al año se realizará el club de la innovación interno en la alcaldía de Ibagué, con ejercicios de emprendimiento digital para los procesos internos de la entidad, con acompañamiento de expertos a nivel nacional e internacional que empodere a los funcionarios en el tema de la innovación pública y casos de éxito que puedan ser replicados por la administración.

### **Línea Base**

- Club de pensamiento e innovación realizados: 0

### **Metas 2019**

- Club de pensamiento e innovación realizados: 4

## **PROGRAMA DE LÍDER INNOVADOR POR DEPENDENCIA**

Cada dependencia de la alcaldía de Ibagué premiará y reconocerá públicamente al servidor público, directivo, profesional y/o contratista que gracias a su trabajo proactivo y pensamiento innovador haya ayudado a dar pasos a su dependencia hacia un área más innovadora entre la alcaldía de Ibagué.

### **Línea Base**

### **Metas 2019**

### 5. Cronograma (propuesta)

## Cronograma estrategia de innovación en los procesos publicos

Metodologia		año 2016				año 2017				año 2018				año 2019			
		trim 1	trim 2	trim 3	trim 4	trim 1	trim 2	trim 3	trim 4	trim 1	trim 2	trim 3	trim 4	trim 1	trim 2	trim 3	trim 4
Participación de convocatorias	indigo+				■		■		■		■		■		■		■
	catalizadores de la innovación				■		■		■		■		■		■		■
Alianzas estrategicas	universidades				■	■	■	■									
	comité universidad empresa estado				■	■	■	■	■	■							
	entidades territoriales					■	■	■	■	■	■						
Comite TIC dentro de la entidad	creación		■	■													
	seguimiento			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	conformación equipos especiales				■	■	■	■									
Capacitación a funcionarios públicos	formacion				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	plan maestro de capacitacion				■	■	■										