



Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN SECTORIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

ÁREA DE INVESTIGACIÓN, POLÍTICAS Y EVALUACIÓN
PROGRAMA GOBIERNO EN LINEA
© Derechos Reservados



Bogotá, D.C., Abril de 2012

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	Metodología para la elaboración de planes de acción para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP		
Fecha dd/mm/aaaa:	30/04/2012		
Sumario:	Plan de Acción que contiene el conjunto de proyectos y actividades para implementar la estrategia de Gobierno En Línea. De la UGPP.		
Palabras Claves:	Gobierno en línea, Plan de Acción		
Formato:	DOC		
Dependencia:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Programa Gobierno en línea		
Código:		Versión	5.0
Autor (es):	Juan Carlos Mendoza Pedraza – Director de Gestión de Tecnologías de la Información Diana Cristina Orjuela Bahamón, Asesora de Comunicaciones de la Dirección General		
Revisó:	Comité de Sistema Integrado de Gestión		
Aprobó:	Comité de Sistema Integrado de Gestión		
Información Adicional:			
Ubicación:	El archivo magnético asociado al documento está ubicado en el sitio Web de la UGPP, en el vínculo "Participación Ciudadana", - Estrategia de Gobierno en Línea (GEL).		

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
1.0	23/03/2011	Creación del documento
2.0		Modificación



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
CONTEXTO.....	5
1 MARCO ESTRATÉGICO.....	6
2 MARCO DE ACCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.1 proyectos y actividades	10
3. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO	13

PRESENTACIÓN

Este documento contiene el plan de acción a través del cual la UGPP da cumplimiento a La implementación de la estrategia de Gobierno en Línea – Manual 3.0, incluyendo el conjunto de objetivos, metas, actividades, responsables y plazos definidos por la entidad, en el marco del objetivo del cumplimiento de objetivos de eficiencia y colaboración, transparencia de la gestión pública, participación ciudadana, competitividad y calidad de vida.

El contenido de este documento es el siguiente:

- **Contexto:** Describe los lineamientos políticos, normativos e institucionales que sustentan la Estrategia de Gobierno En Línea – Manual 3.0

- **Marco Estratégico:** Identifica las políticas de la UGPP y su relación con los objetivos de la Estrategia de Gobierno En Línea – Manual 3.0.

- **Marco de Acción:** Señala las acciones que adelantará la UGPP durante el año 2012 para el cumplimiento de cada uno de los criterios en cada fase y su plazo de implementación de acuerdo con los resultados de la medición de Gobierno en línea realizada para la Entidad, informa de manera general las principales áreas en las cuales se centrarán las acciones de la UGPP para cumplir con los criterios de la Estrategia de Gobierno en Línea. El marco de acción contiene:
 - Proyectos, actividades, acciones y/o planes
 - Matriz de Proyectos
 - Avance de Proyecto



CONTEXTO

La Estrategia de Gobierno en línea, en la cual concentra sus esfuerzos el Programa Gobierno en línea, contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que presta mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, mediante el aprovechamiento de las TIC. Lo anterior, para impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

En el marco de la Estrategia de Gobierno en línea, el Programa en coordinación con las entidades públicas, ha realizado la medición del Gobierno en línea que tiene como propósito determinar el estado de avance de su implementación en las entidades que conforman la administración pública, y a partir del cual se deben formular planes de acción que faciliten el logro de los objetivos de la Estrategia.

La evaluación de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, Manual 3.0, realizada el 21 de marzo de 2012, arrojó que la UGPP tiene un índice de cumplimiento del nuevo manual de Gobierno en línea en un (23)%, que representa un avance bajo, de acuerdo con la metodología de medición establecida por el Programa de Gobierno en línea para las demás entidades del sector hacienda.

Este resultado muestra la necesidad de definir acciones y/o proyectos que deben desarrollarse de manera sistemática para alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad, al igual que contribuir con el logro de los propósitos de Gobierno en línea de acuerdo con los lineamientos y los tiempos establecidos por el Programa.

En este orden de ideas, el presente documento, estructurado y consolidado por la UGPP y el Programa Gobierno en línea, a través de la Coordinación de Articulación y Acompañamiento y de Articulación y Acompañamiento, contiene todas las iniciativas definidas por la entidad para la implementación del nivel inicial de maduración que señala el Manual GEL 3.0.

MARCO ESTRATÉGICO

A través del marco estratégico de la UGPP identificamos la relación entre los proyectos, actividades, acciones y/o planes, para garantizar que el Gobierno en línea responda a sus necesidades y a sus objetivos estratégicos.

1.1. Propósito Central de la UGPP

Generar mayor bienestar a los ciudadanos realizando de acuerdo con la Ley y en forma oportuna el reconocimiento de las obligaciones pensionales del régimen de prima media, a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y construyendo una sólida cultura de cumplimiento en el pago de los aportes al Sistema de la Protección Social, para contribuir al desarrollo del país.

1.2. Objetivo Retador de la UGPP

En el 2018 la UGPP será reconocida como una entidad modelo, por los valores que posee y refleja, por la calidad de los servicios que presta en pensiones y parafiscales y por contribuir a transformar el comportamiento de la ciudadanía, generando un alto nivel de confianza en la entidad e impactando positivamente al país.

1.3. Principios de la UGPP

- **Transparencia.** Actuamos correctamente, con un comportamiento diáfano sin excepción, garantizando que nuestras acciones se rigen por las normas y las reglas.
- **Respeto.** Aceptamos las diferencias de los demás, entendemos su actuación y somos coherentes frente a ellos
- **Honestidad.** Nos caracteriza una conducta recta, que nos lleva a comportarnos con coherencia y sinceridad, que sigue las normas y los compromisos trazados.
- **Lealtad.** Somos fieles a los principios y valores adquiridos con nosotros mismos y con la entidad, manteniéndolos firmes a través del tiempo.

1.4. Valores de la UGPP

- **Orientación al ciudadano.** El ciudadano es muy importante para nosotros, por eso mantenemos una actitud de disponibilidad y ayuda, comprometidos con la prestación de servicios de alta calidad.
- **Orientación al resultado.** cumplimos nuestros objetivos y compromisos con oportunidad y calidad, a través del trabajo en equipo y del esfuerzo efectivo.
- **Trabajo en Equipo.** Trabajamos para lograr un solo resultado general, a través de la distribución del esfuerzo, en donde el total es más, que los resultados individuales.
- **Confiabilidad.** Somos idóneos y actuamos siempre con veracidad, autenticidad y claridad.
- **Objetividad.** Nuestras decisiones son imparciales y ajustadas a la ley.
- **Simplicidad.** Hacemos que sea fácil hacer las cosas bien.

1.4. Objetivos Estratégicos

1.4.1. Grupos de Interés:

Tener una determinación y trámite de pago oportuno de obligaciones pensionales, ajustadas a la Ley.

Aumentar el cumplimiento en el pago de las obligaciones del Sistema de la Protección Social a través de acciones directas de fiscalización.

1.4.2. Interna:

Lograr el fortalecimiento de la defensa de los intereses del Estado en pensiones y parafiscales.

Diseñar e implementar procesos asegurados, automatizados, documentados, controlables en línea y blindados contra la corrupción, que garanticen las metas definidas para cada línea de producción.

Administrar efectivamente las relaciones con los ciudadanos, para mejorar continuamente sus niveles de satisfacción.

Lograr la gobernabilidad de los procesos de la UGPP que son desarrollados por terceros a través de un modelo de gestión.

Aumentar la capacidad del sistema para la reducción de la evasión mediante la eliminación de restricciones.

Estudiar y generar propuestas de mejoramiento y unificación normativa de iniciativas en pensiones y parafiscales, y gestionar su discusión y aprobación bajo el liderazgo del MHCP.

Diseñar e implementar una estrategia de comunicaciones orientada al posicionamiento de la entidad en la ciudadanía.

1.4.3. Administración de Recursos:

Contar con el recurso humano requerido para lograr el cumplimiento de los objetivos.

Obtener los recursos económicos requeridos para garantizar la continuidad de la operación.

1.4.4. Aprendizaje, crecimiento e Infraestructura:

Lograr el desarrollo integral y el compromiso efectivo de los funcionarios de la UGPP.

Construir la cultura y el clima organizacional requerido por la entidad para el logro de sus objetivos y consolidar a la UGPP como la Entidad pública preferida para trabajar.

Potenciar las capacidades Tecnológicas del Sistema, para que soporten de forma eficiente y efectiva las necesidades de la unidad.

De esta forma, identificamos a través de la X la relación existente entre los objetivos estratégicos de la UGPP y los de la Estrategia de Gobierno en Línea, Manual 3.0. así:

Matriz Estratégica

Perspectiva	Objetivos Estratégicos de la UGPP	Objetivos de Gobierno en Línea			
		Eficiencia y colaboración	Transparencia	Participación ciudadana	Competitividad y calidad de vida
Grupos de Interés	Tener una determinación y trámite de pago oportuno de obligaciones pensionales, ajustadas a la Ley.	X			
	Aumentar el cumplimiento en el pago de las obligaciones del Sistema de la Protección Social a través de acciones directas de fiscalización.	X			X
Interna	Lograr el fortalecimiento de la defensa de los intereses del Estado en pensiones y parafiscales.	X			
	Diseñar e implementar procesos asegurados, automatizados, documentados, controlables en línea y blindados contra la corrupción, que garanticen las metas definidas para cada línea de producción.	X			
	Administrar efectivamente las relaciones con los ciudadanos, para mejorar continuamente sus niveles de satisfacción.		X	X	
	Lograr la gobernabilidad de los procesos de la UGPP que son desarrollados por terceros a través de un modelo de gestión.	X			
	Aumentar la capacidad del sistema para la reducción de la evasión mediante la eliminación de restricciones.	X			X
	Estudiar y generar propuestas de mejoramiento y unificación normativa de iniciativas en pensiones y parafiscales, y gestionar su discusión y aprobación bajo el liderazgo del MHCP.	X			
	Diseñar e implementar una estrategia de comunicaciones orientada al posicionamiento de la entidad en la ciudadanía.		X	X	
Administración de Recursos	Contar con el recurso humano requerido para lograr el cumplimiento de los objetivos.				X
	Obtener los recursos económicos requeridos para garantizar la continuidad de la operación.	X			
Aprendizaje, Crecimiento e Infraestructura	Lograr el desarrollo integral y el compromiso efectivo de los funcionarios de la UGPP.				X
	Construir la cultura y el clima organizacional requerido por la entidad para el logro de sus objetivos y consolidar a la UGPP como la Entidad pública preferida para trabajar.	X			
	Potenciar las capacidades Tecnológicas del Sistema, para que soporten de forma eficiente y efectiva las necesidades de la unidad.	X	X		X

4. MARCO DE ACCIÓN

A partir del punto de partida analizado en el capítulo anterior, la UGPP se compromete a buscar el aprovechamiento de las Tecnología de la Información y la Comunicación -TICS, dando cumplimiento al Decreto 1151 del 14 de Abril de 2008, mediante la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea- Manual 3.0. en su nivel de maduración inicial para el año 2012

Los esfuerzos TIC se concentran dentro de los proyectos estructurados en el Plan Estratégico de tecnologías de la Información de la UGPP, los cuales se describen a continuación:

Proyectos Vigencia 2012	Descripción
Automatización de Procesos Misionales del Negocio	Automatización de los procesos Core de la UGPP orientados a la atención de solicitudes y trámites de los ciudadanos.
Gestión Contenidos Documentales	Implementación de la gestión de contenidos documentales de la organización orientado a la automatización de procesos e iniciativa Cero papel.
Renovación Sistema Registro Único de Aportantes	Consolidar el registro Unico de Aportantes como un sistema de inteligencia de gestión de Parafiscales de la protección Social
Inteligencia de Negocios BI	Construcción de los esquemas de información para la caracterización de aportantes para la definición de estrategias contra la evasión y la efectiva prestación de servicios en pensiones
Fortalecimiento del BSC con nuevos módulos (Riesgo y Calidad)	Fortalecer los esquemas de medición de seguimiento a los planes estratégicos, control de riesgos y mejoramiento de la calidad de servicios
Sistema de Gestión de Parafiscales	Sistema de Información para la gestión de la determinación de obligaciones y cobro de las mismas.
Fortalecimiento Sistema de Reconocimiento de Pensiones	Fortalecimiento con la automatización de las liquidaciones pensionales de las entidades que asumirá la UGPP
Fortalecimiento Sistemas de Atención al Ciudadano	Fortalecimiento del sistema de información de gestión de clientes y verificación de identidad de ciudadanos que realizan trámites ante la UGPP
Renovación Sistema de Nómina de Pensionados	Actualización tecnológica del sistema de reconocimiento y liquidación de novedades a nómina de pensionados
Virtualización de Servicios Informáticos	Implementación tecnológica para la virtualización de escritorios de trabajo que fortalezcan los esquemas de seguridad de información e iniciativa cero papel
Fortalecimiento de los Servicios Data Center	Fortalecimiento del procesamiento, almacenamiento y comunicación del Data Center para la prestación de los servicios tecnológicos a disposición de la UGPP, con la disponibilidad, efectividad y seguridad requerida.
Operación de Servicios Tecnológicos	Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica administrada orientada a la prestación de los servicios TIC.
Fortalecimiento de Servicios Colaborativos WEB	Fortalecimiento de Servicios Colaborativos en ambientes WEB orientado al ciudadano, a las entidades públicas y los funcionarios de la UGPP.
Sistema de Gestión de Seguridad de Información	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI

Esta inversión está dirigida al fortalecimiento y consolidación de los procesos de la UGPP, entre los que se destaca el proyecto de Dotación Tecnológica dirigidos al desarrollo tecnológico, implementación de los sistemas de información y adquisición de la infraestructura de comunicaciones de apoyo para la gestión en pensiones y parafiscales clasificados con los componentes de SERVICIOS, INFRAESTRUCTURA, Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

1.1 PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE CARA AL CUMPLIMIENTO DEL NIVEL INICIAL

De acuerdo con los proyectos y actividades identificados en la matriz estratégica, la UGPP especifica el detalle de cada uno de los proyectos y actividades que realizará durante el año 2012 para el cumplimiento de los criterios del nivel inicial de maduración GEL 3.0.

PLAN DE ACCIÓN U OPERATIVO

ENTIDAD:	UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES UGPP
REPRESENTANTE LEGAL:	GLORIA INÉS CORTÉS ARANGO
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:	ABRIL – DICIEMBRE DE 2012

VIGENCIA:

PROYECTO	ÁREAS/ENTIDADES INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
Ejecución Plan Estratégico de Tecnología	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS D ELA INFORMACIÓN DIRECCIÓN DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL ASESORÍA DE COMUNICACIONES	Ejecución de las iniciativas y proyectos del Plan de Tecnología de la UGPP	Recursos tecnológicos ugpp, presupuesto de gastos de inversión y funcionamiento.	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS D ELA INFORMACIÓN DIRECCIÓN DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL ASESORÍA DE COMUNICACIONES	Nov - Dic 2012	Cronograma de avance de ejecución
Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	ASESORÍA DE COMUNICACIONES DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO DIRECCIÓN DE PENSIONES DIRECCIÓN DE PARAFISCALES	Ejecutar las acciones encaminadas para realizar la rendición de cuentas y estimular la participación ciudadana a través de las ferias de atención al ciudadano a las cuales asista la UGPP, utilizando los parámetros democracia.	Recursos físicos ugpp, presupuesto de gastos de funcionamiento.	ASESOR DE COMUNICACIONES DIRECTOR DE ESTRATEGIA ASESOR DE CONTROL INTERNO DIRECTOR DE PENSIONES DIRECTOR DE PARAFISCALES	Nov - Dic 2012	Realización de Rendición de Cuentas y Participación en las Ferias de Servicio al Ciudadano –

<p>Plan de Eficiencia Administrativa</p>	<p>ASESORÍA DE COMUNICACIONES</p> <p>DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA</p> <p>ASESORÍA DE CONTROL INTERNO</p> <p>DIRECCIÓN DE PENSIONES</p> <p>DIRECCIÓN DE PARAFISCALES</p>	<p>Ejecutar las acciones encaminadas que permitan entregar copias solicitadas por el ciudadano en medio electrónico.</p> <p>Implementar la entrega de información de inclusión en nómina del pensionado por medios electrónicos.</p> <p>Implementar citaciones a notificar y comunicaciones de actos administrativos por medios electrónicos,</p> <p>Establecer canales de información y divulgación que permita publicar y consultar internamente políticas, lineamientos, indicadores, metas, anuncios institucionales, y demás información.</p>	<p>Recursos físicos ugpp, presupuesto de gastos de funcionamiento.</p>	<p>DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</p> <p>ASESOR DE COMUNICACIONES</p> <p>DIRECTOR DE PROCESOS</p> <p>DIRECTOR DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p> <p>DIRECTOR DE PENSIONES</p>	<p>Nov - Dic 2012</p>	<p>Los indicadores de cada una de las actividades definidas en el plan de eficiencia administrativa</p>
--	--	--	--	---	-----------------------	---

3. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

Para hacer seguimiento a los proyectos y compromisos planteados en el Plan de Acción, se requiere definir un esquema que involucre a todas las entidades de cada sector. Dicho esquema debe contemplar los siguientes aspectos:

4.1 Consulta de Información: Para verificar el cumplimiento del Plan de Acción, el Programa Gobierno en línea deberá verificar el cumplimiento de las acciones establecidas, de acuerdo con el seguimiento periódico que realice.

Para ello debe realizar las consultas a las diferentes fuentes de información, dentro de las cuales están las siguientes: Sitio Web, interlocutores de la UGPP, Departamento Administrativo de la Función Pública, Informes de la UGPP, contratos, actas o demás documentos que soportan la ejecución de actividades o proyectos.

4.2 Validación de Información: El Programa Gobierno en línea debe contrastar y validar con cada entidad, la información recogida en las diferentes fuentes, con el fin de eliminar sesgos o discrepancias que afecten la información real que alimenta los indicadores de avance.

4.3 Generación de Indicadores: Una vez se tenga claridad sobre las actividades realizadas, el Programa Gobierno en línea deberá alimentar los indicadores que se diseñen para tal efecto. La generación de indicadores debe hacerse de manera periódica, de acuerdo con las reuniones que se definan con el sector/rama/organismo.

4.5 Elaboración de Informes de Resultados: El seguimiento se traduce en un informe que sintetice tanto los resultados de los indicadores, como los aspectos que dan origen a dichos resultados, terminando en sugerencias de salvamento o solución para las entidades o sectores en contraste. La elaboración y presentación de este informe será periódica, dependiendo de las reuniones de seguimiento sectorial que se definan.

4.6 Reuniones de Seguimiento Sectorial: Cada sector deberá definir la periodicidad de las reuniones para hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones del Plan de Acción y verificar el avance en el cumplimiento del modelo de madurez de Gobierno en línea.

4.7 Focalización de Acciones: Consiste esencialmente en la definición de estrategias y/o decisiones que garanticen el cumplimiento del Gobierno en línea. La definición de estas medidas y su implementación estará a cargo de los Comités de Gobierno en línea de cada entidad y los resultados serán dados a conocer a las entidades del sector/rama/organismo con el fin de analizar sus aciertos y falencias y se tomen las medidas necesarias para alcanzar las metas y objetivos propuestos de acuerdo con la realidad de cada sector/rama/organismo.