

# MANUAL GOBIERNO en LINEA

Floridablanca 2018

MANUAL  
GOBIERNO  
en LINEA 

# Manual Para La Implementación De La Estrategia De Gobierno En Línea De La República De Colombia

Luego de varios años de implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia y reconociendo los significativos avances que en esa materia se han tenido, así como también los resultados y las tendencias mundiales en gobierno electrónico; se hace necesario dar el paso a una evolución que permitirá a las entidades públicas adaptarse más fácilmente a las necesidades de la ciudadanía.

Esta nueva Estrategia, que se plasma en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

Para cumplir con estos propósitos se han incorporado tres herramientas transversales a la Estrategia: en primer lugar el sello de excelencia en Gobierno en línea, que busca generar confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios en línea que ofrece el gobierno; en segundo lugar el mapa de ruta, que permitirá enfocar y priorizar las acciones de mayor impacto en la calidad de la relación del ciudadano con el Estado; en tercer lugar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, que se integra a la Estrategia con el fin de orientar sobre mejores prácticas, guías y estándares que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión. Lo anterior, fundamentado en los resultados que las entidades han tenido hasta ahora. Toda la información de la estrategia, las herramientas transversales y los esquemas de apoyo a la implementación de la misma pueden ser consultados en la página: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>

## Tabla De Contenido

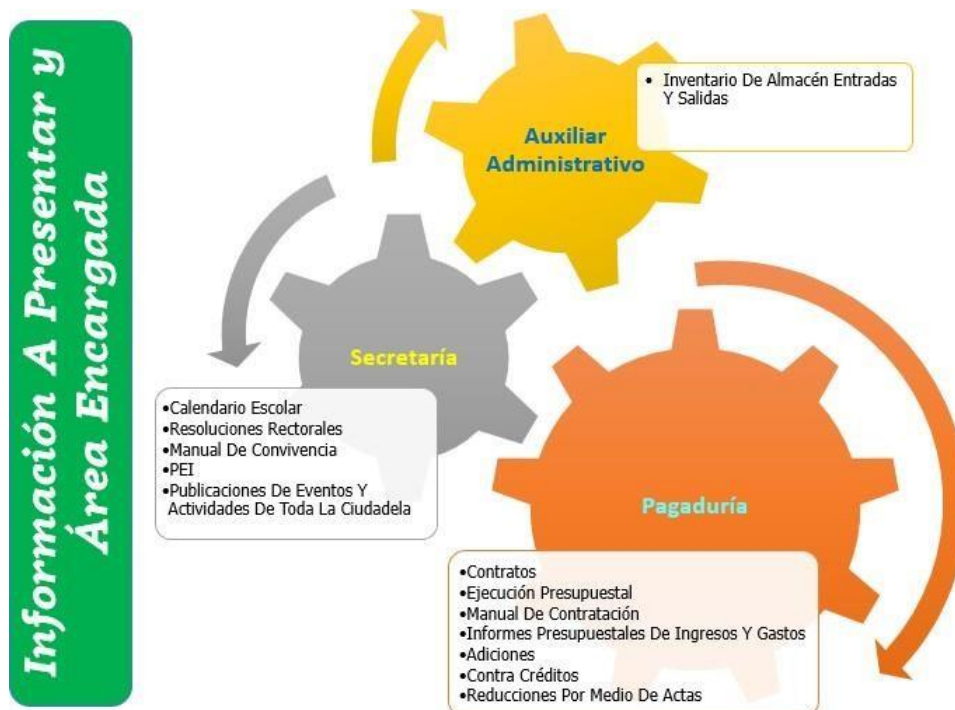
<b>1</b>	Información de carácter público y rendición anual de cuentas:	4
<b>2</b>	Información Formulario para peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF´S).	7
<b>3</b>	Criterios para el aseguramiento al funcionamiento de la página web del colegio.	8
<b>4</b>	Criterios Diseño estrategia decreto 1078 de 2015 (Ley Habeas Data) para la información de las personas que registren sus datos en la página del colegio.	10

## 1. Información de carácter público y rendición anual de cuentas:

El acceso a la información pública busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.

**El Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán** publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, ley 1712 de 2014, esta se mantiene actualizada y se habilitan mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.

A continuación, relación de la información a presentar y que área es la encargada de la misma.



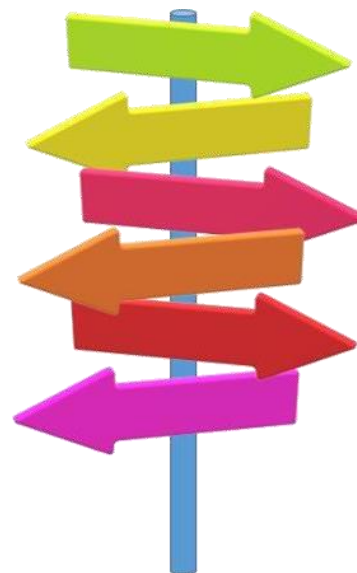
**Pagaduría:** la persona que ejerce el cargo direcciona las actas del Consejo directivo de la institución, quienes aprueban y modifican el manual de contratación, las adiciones, créditos, contra créditos y reducciones que se reflejan en los informes presupuestales de ingresos y gastos, estas actas deben estar firmadas por la totalidad del consejo directivo.

El Consejo Directivo de la institución está conformado por el rector, dos padres de familia, dos docentes, un ex alumno, un estudiante del grado once y un miembro del sector productivo, este comité es renovado anualmente en el mes de marzo.

Los informes son de carácter mensual y se presentan a la secretaria de educación, son firmados por el rector, contador y la persona que ejerza el cargo de pagaduría.

Los informes trimestrales son firmados por el rector y contador; también presentados a la secretaria de Educación.

Publicación de los documentos pertinentes para la celebración de contratos con la institución tales como invitación pública, estudio previo, CDP, RP, contrato, acta de inicio, acta de liquidación, acta de terminación, designación de supervisor y acta de aceptación entre otros documentos para así dar cumplimiento a la ley de transparencia la cual Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios.



**Secretaría:** la persona en este cargo deberá:



- Organizar toda la correspondencia bajo la dirección del rector o el establecimiento.
- Tener actualizados los listados de alumnos activos en la institución.
- Programar, gestionar y realizar las actividades propias del cargo bajo los criterios del rector.
- Organizar archivo e informes solicitados por el rector
- Atender al público en el horario establecido en forma humana, respetuosa, responsable, oportuna y diligente

**Auxiliar Administrativo:** la persona en este cargo deberá mantener de control de:

- las fotocopias e impresiones que se distribuyen durante el año al servicio de los docentes.
- la entrada y salida de elementos de la biblioteca prestados a los estudiantes.
- Registro de entrada y salida del inventario del almacén tales como guitarras, trajes típicos entre otros.
- Entrega de fichos a estudiantes para el almuerzo



Cada una de estas áreas presentara sus respectivos informes finalizando mes para que estos puedan ser cargados y almacenados en el archivo de la institución. A este archivo solo tendrán acceso las áreas de rectoría, pagaduría y secretaria.

## 2. Información Formulario para peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF'S).



Que los usuarios cuenten con múltiples canales para una atención de forma integrada de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, buscando garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

El acceso y diligenciamiento de los formatos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones se realiza mediante la página web; padres de familia, estudiantes y personal tiene acceso a un usuario y contraseña con el cual pueden disfrutar de todo el contenido de la página del colegio <http://itagustavoduartealeman.com/>.

También se pueden acercar a las instalaciones del colegio para solicitar el formato, diligenciarlo manualmente y ser remitido a rectoría.

El área de secretaria y el auxiliar administrativo se encargan de la gestión de las PQRDF'S, se estipula un total de 15 días hábiles para las quejas, reclamos y denuncias. Una vez se realiza la correspondiente gestión se debe descargar el formulario e imprimirlo para ser almacenado en el archivo en la carpeta PQRDF'S con sus respectivos soportes.

### 3. Criterios para el aseguramiento de la página Web del colegio



Para llevar un correcto control del funcionamiento de la página web se deberá archivar mensualmente un informe impreso que es entregado por el proveedor de la página web.

En ocasiones existen diversos factores que hacen que se corte o se caiga el acceso a la página: sobrecarga del servidor web, interrupción o bloqueo del servicio, problemas en la red, fallos de base de datos, errores en el sistema de gestión de contenidos, etc.

Utilizando un servicio de monitoreo, se puede ver a cualquier instante la salud del servidor, su capacidad de servir el contenido de forma rápida y el impacto que el tráfico tiene sobre él.



## ¿Cuáles son los beneficios de la monitorización de redes?

Se obtendrá optimizar la instalación y los componentes de la misma. No solo se conseguirá ver de un vistazo la foto global de la instalación, sino que se podrá saber cuándo se necesite más hardware y cuándo este sobredimensionado.

Se podrán detectar cuellos de botella en nuestras redes y averiguar cuál es el causante y solucionarlo.

Anticipar problemas y evitar que lleguen a más.

Con una buena herramienta de monitorización y una correcta implementación de monitorización de redes podrás detectar tráfico intruso o mal intencionado. También podrás generar logs y analizar el rendimiento de tu instalación a lo largo del tiempo, pudiendo detectar problemas y asociarlos a las modificaciones hechas en la red.



#### 4. Criterios Diseño estrategia decreto 1078 de 2015 (Ley Habeas Data) para la información de las personas que registren sus datos en la página del colegio.

### Tratamiento De Información Y Protección De Datos Personales:

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, el Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa los lineamientos generales en esta materia:

#### Datos Generales:

El responsable del tratamiento de sus datos personales es el Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, identificado con 804-000188-2, con sede principal en la 16 vía a Pamplona Vereda Rosablanca del Municipio de Floridablanca, Portal Web <http://itagustavoduartealeman.com/>



## 1. Política del Tratamiento de los Datos

A través de esta política, el Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra.



La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales el Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención, trata la información de todas las personas que en algún momento por razones de la actividad que desarrolla la entidad hayan suministrado datos personales (en adelante "Titular del dato").

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio del Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

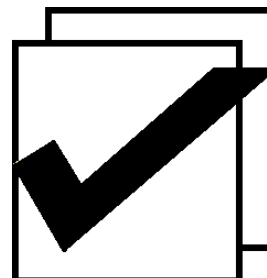
El Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, se encarga directamente del tratamiento de los Datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento.

El Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, exige al encargado la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

## 2. Finalidad del Tratamiento de Datos

La autorización para el tratamiento de sus datos personales, permite al Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, para efectos de cumplir con lo siguiente:

(1) Validar la información en cumplimiento de la exigencia legal de conocimiento del cliente aplicable al Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán.



El alcance de la autorización comprende la facultad para que el Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, le envíe mensajes con contenidos institucionales, notificaciones y demás información relativa al servicio de la Entidad, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil.

## 3. Derechos del titular de los datos personales

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que el Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al establecimiento educativo. Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Entidad cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley

1581 de 2012;

## Ley Habeas Data

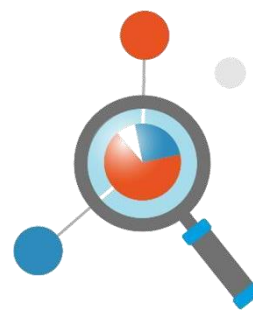


- Ser informado por la Entidad, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento la Entidad o el Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### **Para ejercer estos derechos se debe tener en cuenta la siguiente información:**

#### **1. Para consulta de datos personales:**

Solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, usted puede realizar la consulta por escrito y de manera presencial en la Secretaría del Plantel Educativo.



La consulta debe ser a través de comunicación dirigida a nombre del Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, con el nombre completo del padre, madre de familia, o acudiente y la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

## 2. Para presentar una solicitud de corrección:

Actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes del Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán relacionados con la Protección de Datos, usted puede realizar la solicitud por escrito y de manera presencial en la secretaría del Plantel. La solicitud o reclamo debe realizarse a través de comunicación dirigida a nombre del



Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, con el nombre completo del estudiante y del padre o madre de familia o acudiente, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección de residencia, el teléfono de contacto y se deben anexar los documentos que se quiera hacer valer.

Si la solicitud o reclamo resulta incompleto, se le requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo del reclamo completo.

Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **3. Seguridad de la información**

El Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán está comprometido en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa.

Para este fin, cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

Todos los funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a los lineamientos sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.

Para mayor seguridad, el Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán recomienda a los usuarios de nuestros portales el cambio periódico de su contraseña de ingreso. Como es del conocimiento público, ninguna transmisión por Internet es absolutamente segura ni puede garantizarse dicho extremo, el Usuario asume el hipotético riesgo que ello implica, el cual acepta y conoce.



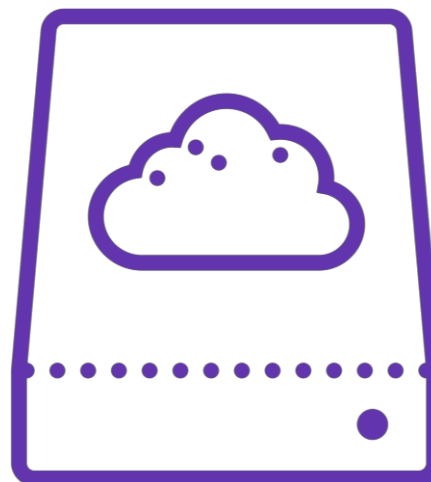
Es responsabilidad del usuario tener todos los controles de seguridad en sus equipos o redes privadas para su navegación hacia nuestros portales.

El Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido o fraudulento por parte de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento.

Los presentes lineamientos son aplicables de cumplimiento obligatorio para los portales Web propiedad del Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán y de aquellos que a futuro se adquieran o se desarrollen.

#### **4. Almacenamiento de sus datos personales**

El Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán solicita los datos necesarios para la adquisición de créditos, servicios e interacción con sus clientes, así como aquella requerida por el gobierno para el proceso de facturación y pago. En algunos casos, puede solicitar información adicional y sensible la cual es de libre y voluntaria entrega por parte del titular del dato.



Una vez suministrados sus datos personales, de manera voluntaria y libre los mismos son almacenados en la base de datos pertinente de acuerdo al servicio educativo.



## 5. Modificaciones a las Políticas de Tratamiento de Datos Personales



El Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente políticas de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

## 6. Revelación de la información

El padre, madre de familia o acudiente del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que el Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán, puede suministrar esta información a las entidades vinculadas y aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o de



auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

## 7. Vigencia de la Política de tratamiento de datos personales

La política del tratamiento de datos personales rige a partir de la expedición de la presente resolución, toda vez que fue aprobada en reunión de fecha 30 de octubre por el consejo directivo del Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán.



## 8. Atención de consultas y reclamos

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como Padre, Madre o Acudiente, puede comunicarse a través de cualquiera de los canales de Atención del Instituto Técnico Agropecuario Gustavo Duarte Alemán tiene dispuestos y se atenderán en los tiempos establecidos por la Ley 1581.