



Alcaldía de Manizales

MANUAL DE OPERACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE MIPG

DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA
RESULTADOS

POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL



2023

INTRODUCCION

La Alcaldía de Manizales, mediante el Decreto 0419 del 5 de septiembre de 2023, implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad con el fin de orientar, fortalecer, articular, alinear y dirigir la gestión institucional mejorando la interacción de la entidad y la ciudadanía.

Este proceso ha permitido agilizar su implementación en la entidad, el cual consiste en procesos como el ciclo PHVA, incluyendo con esto la mejora continua; es así como se estableció la responsabilidad para la implementación, desarrollo y control y mejora del esquema operativo de MIPG, dejando la estructura de las políticas, y líneas de acción.

Cada política será trabajada a través de mesas técnicas, con planes de trabajo anuales, estas mesas tendrán que reunirse periódicamente con carácter obligatorio, deberán reportar los avances, de las actividades al Comité de Desempeño Institucional con el fin de que se tomen las decisiones, atendiendo la implementación y operación del modelo.

Finalmente, la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, adscrita a la secretaria de Servicios Administrativos, como Líder de MIPG, desarrolló conjuntamente con los funcionarios enlaces de cada dependencia la compilación y expedición de este Manual, buscando con ello promover la gestión y eficiencia de la entidad manteniendo su vigencia.

El Manual Operativo, que presentamos se ha desarrollado de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, describiendo los diferentes mecanismos a través de los cuales se deben dinamizar cada una de las 19 políticas, en el marco del direccionamiento y la planeación estratégica de la Alcaldía de Manizales, con la siguiente estructura:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Marco legal,
- Definiciones
- Líneas de acción
- Responsables
- Seguimiento

Este manual, podrá ser consultado en la sede electrónica de la Alcaldía de Manizales en el botón de transparencia y acceso a la información pública, así mismo, debe ser objeto de socialización a los funcionarios de la administración municipal con el fin de que en sus actuaciones administrativas estén inmersas los lineamientos descritos en este documento.

9. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

9.1. Objetivo General

Impactar a los usuarios de la Administración Municipal, promoviendo la generación de valor público, mediante el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, de manera confiable y articulada con los diferentes grupos de interés.

9.2. Objetivos Específicos

- Adoptar los lineamientos y componentes inmersos en los diferentes dominios de acuerdo con el Manual de Gobierno Digital.
- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad, poniendo a disposición de los ciudadanos trámites y servicios de interés, confiables y seguros.
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información.
- Generar conciencia para el cambio organizacional requerido para la apropiación de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital como eje transversal de la Administración Municipal.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en los Manuales de Gobierno Digital y de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Generar espacios con el uso de la tecnología, para que ciudadanos y entidades puedan contribuir activamente en el desarrollo y mejoramiento de la gestión de la Administración Municipal.
- Desarrollar o adquirir herramientas tecnológicas como plataformas en línea, o soluciones de analítica de datos, para recolectar y analizar datos e información relevante que sirvan a otras entidades.
- Aplicar la ley de protección de datos personales en cumplimiento de la ley 1581 de 2012.
- Identificar y publicar en datos abiertos, información producida por la Administración Municipal que sea útil para la ciudadanía en general.

9.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 23 de 1982	Sobre Derechos de Autor
Ley 80 de 1990	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración PÚBLICA
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1347 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. - Utilización de Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo.
Ley 1581 de 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. HABEAS DATA
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
Decreto 1414 de 2017	A través del cual se modificó la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asignando a la Dirección de Gobierno Digital, antes "Dirección de Gobierno en Línea", entre otras funciones, la de formular políticas, programas y planes de adopción y apropiación de Tecnologías de la Información en las entidades del Estado, así como la de formular políticas, lineamientos, estrategias y prácticas de Gobierno en Línea que soporten la gestión del Estado en orden al ejercicio efectivo de sus funciones y la prestación eficiente de sus servicios.

Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Modificado en el artículo 2.2.9.1.1.3., incluye la seguridad de la información entre los principios de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital; de igual manera, en el artículo 2.2.9.1.2.1. Se establece que las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales, y respecto de estos últimos indica que son los elementos fundamentales de Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales, que permiten el desarrollo de los anteriores componentes y el logro de los propósitos de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital. -ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 DE AGOSTO DE 2023
Decreto1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. - Manual de Gobierno Digital
CONPES 3995 de 2020	POLÍTICA NACIONAL DE CONFIANZA Y SEGURIDAD DIGITAL, formula una política nacional que tiene como objetivo establecer medidas para ampliar la confianza digital y mejorar la seguridad digital de manera que Colombia sea una sociedad incluyente y competitiva en el futuro digital. Para alcanzar este objetivo, en primer lugar, se fortalecerán las capacidades en seguridad digital de los ciudadanos, del sector público y del sector privado del país; en segundo lugar, se actualizará el marco de gobernanza en materia de seguridad digital para aumentar su grado de desarrollo y finalmente, se analizará la adopción de modelos, estándares y marcos de trabajo en materia de seguridad digital, con énfasis en nuevas tecnologías.
Decreto 338 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones
Ley 2294 de 2023	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida" establece en su artículo 43 las medidas que implementará el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones
Decreto767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto88 de 2022	"Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea"

9.4. Definiciones

Accesibilidad: Capacidad de acceder al significado o al propósito esencial y auténtico de un objeto digital.

Activo de Información: En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.

Arquitectura empresarial: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria.

Arquitectura de T.I.: De acuerdo con el Marco de referencia de Arquitectura empresarial del Estado, define la estructura y las relaciones de todos los elementos de T.I. de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de T.I. (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).

Autenticidad: Garantía del carácter genuino y fidedigno de ciertos materiales digitales, es decir, de que son lo que se afirma de ellos, ya sea objeto original o en tanto que copia conforme y fiable de un original, realizada mediante procesos perfectamente documentados.

Back Office (término en inglés): Es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la entidad u organización encaminados a dar apoyo y soporte a la gestión de la misma. Estas operaciones o procesos no tienen que ver directamente con los ciudadanos o grupos de interés externos.

Confidencialidad: Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos autorizados.

Continuidad de negocio: Proceso general de gestión que identifica amenazas potenciales a una organización y el impacto que se podría causar a la operación de negocio que en caso de materializarse.

Datos abiertos: Son aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones.

Disponibilidad de la información: Se refiere a la seguridad que la información puede ser recuperada en el momento que se necesite, esto es, evitar su pérdida o bloqueo, bien sea por ataque doloso, mala operación accidental o situaciones fortuitas o de fuerza mayor.

Documento Electrónico de Archivo: Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Front office (término en inglés): Son todas las actividades, proceso, puestos y procedimientos de la entidad u organización que están en contacto y directamente relacionadas con el ciudadano o grupos de interés externos a ella.

Gestión de T.I.: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de T.I.

Gobierno Digital: Uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Ministerio TIC, que tiene como objetivo "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital".

Innovación abierta: Es un método específico para adelantar procesos de innovación, en el cual se distribuyen las tareas entre actores internos y externos de una organización, para la comprensión de problemáticas, generación de ideas o desarrollo de soluciones.

Integridad: Se refiere a la garantía de que una información no ha sido alterada, borrada, reordenada, copiada, etc., bien durante el proceso de transmisión o en su propio equipo de origen.

Lineamiento: Es una directriz o disposición obligatoria para efecto de este manual que debe ser implementada por las entidades públicas para el desarrollo de la política de gobierno digital. Los lineamientos pueden ser a través de estándares, guías, recomendaciones o buenas prácticas.

Manual de Gobierno Digital: Documento que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de la Política de Gobierno Digital en Colombia, el cual es elaborado y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación.

Marco de interoperabilidad: Es el conjunto de principios, políticas y recomendaciones que busca facilitar y optimizar la colaboración entre organizaciones privadas y entidades del Estado para intercambiar información y conocimiento, en el marco de los procesos de negocio.

Preservación a Largo Plazo: Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento. L

Servicios ciudadanos digitales: Es el conjunto de servicios que brindan capacidades y eficiencias para optimizar y facilitar el adecuado acceso de los usuarios a la administración pública a través de medios electrónicos. E

Tecnologías digitales: Son herramientas, sistemas, dispositivos y recursos electrónicos que generan, almacenan o procesan datos en forma de bits (0 y 1). Estos incluyen redes sociales, juegos y aplicaciones en línea, multimedia, aplicaciones de productividad, computación en la nube, sistemas interoperables, dispositivos móviles, entre otros.

Transformación digital: Es un proceso de reinención o modificación en la estrategia o modelo del negocio, que responde a necesidades de supervivencia de las organizaciones y se apoya en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Usabilidad: Es un anglicismo que apareció hace algunos años, que significa facilidad de uso. Desde la Norma ISO 9241-11 (1998), usabilidad se define como "El grado en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para lograr sus propósitos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico".

Valor público: Se relaciona con la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. Por ello, somos conscientes que no sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Este sería el fin último del uso de los medios digitales en la relación del Estado y el ciudadano.

9.5. Líneas de Acción

Son las acciones orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un Estado abierto, con el fin de articular las Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. Estas Líneas de Acción se materializarán en las sedes electrónicas de cada uno de los sujetos obligados, siguiendo los estándares señalados para tal fin.

❑ **Servicios Y Procesos Inteligentes**

Esta línea de acción busca desarrollar servicios y procesos digitales, automatizados, accesibles, adaptativos y basados en criterios de calidad a partir del entendimiento de las necesidades del usuario y su experiencia, implementados esquemas de atención productiva y el uso de tecnologías emergentes, para lo cual la Alcaldía de Manizales va a desarrollar las siguientes estrategias:

- Desarrollar Trámites en línea que le permitan al ciudadano tener una mayor interacción con la Administración Municipal.
- Diseñar e implementar estrategias que conviertan a la ciudad de Manizales en un territorio inteligente.
- Fomentar el uso de tecnología de información en los proyectos del Laboratorio de innovación
- Caracterizar los grupos de valor que deben intervenir en el desarrollo de la política de Gobierno Digital
- Actualizar el PETI de acuerdo a los proyectos que van a implementar

❑ **Decisiones Basadas En Datos**

Esta línea de acción busca promover el desarrollo económico y social del país impulsado por datos, entendiéndolos como infraestructura y activos estratégicos, a través de mecanismos de gobernanza para el acceso, intercambio reutilización y explotación de datos, para lo cual la Alcaldía de Manizales va a desarrollar las siguientes estrategias:

- Actualizar cada vez que se requiera el plan de apertura de datos
- Elaborar el autodiagnóstico de calidad de datos
- Mejorar la calidad de los datos abiertos, aprovechando las guías del Mintic

❑ **Estado Abierto**

Esta línea de acción busca promover la transparencia en la gestión pública con un enfoque de apertura por defecto, y el fortalecimiento de escenarios de dialogo que promuevan la confianza social e institucional, para lo cual la Alcaldía de Manizales va a desarrollar las siguientes estrategias:

- Establecer estándares para publicación y divulgación de la información.
- Realizar Rendiciones de cuentas en medios digitales, basada en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (del DAFP)
- Implementar herramientas de participación ciudadana utilizando medios digitales
- Incorporar los datos abiertos a la plataforma de datos abiertos del gobierno nacional

❑ **Documentación Que Se Debe Tener En Cuenta En El Desarrollo De La Política**

- PETI: Plan estrategia de tecnologías de información
- Catálogo de servicios de TI
- Plan de continuidad del negocio
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
- PESI: Plan estratégico de seguridad de la información
- Plan de Tratamiento de Riesgos de seguridad y privacidad de la Información
- Política de Seguridad Digital

- Política de protección de datos personales
- Ley 1581 de 2012

9.6. Responsables de la Operación de la Política

La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital y su marco de referencia se encuentra a cargo de los siguientes servidores públicos:

Responsable Institucional de la Política de Gobierno Digital: es el representante legal, responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Responsable de orientar la implementación de la Política de Gobierno Digital: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de que trata el artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015. Esta instancia será la responsable de orientar la implementación de la política de Gobierno Digital, conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Responsable de liderar la implementación la Política de Gobierno Digital: La Secretaría de Tic y Competitividad y la Secretaría de Servicios Administrativos son las encargadas de coordinar, orientar y promover la articulación de los actores institucionales para la óptima implementación de las Políticas.

Los líderes de proceso dentro del rol que les corresponde deben liderar, impulsar, apoyar, evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento en concordancia con sus competencias y nivel de responsabilidad, así como generar las recomendaciones de mejoramiento pertinentes.

Los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia, son los responsables de realizar el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales, y definir las acciones de corrección o prevención de riesgos.

Los servidores públicos de la entidad que no se encuentren inmersos en los roles anteriores y los terceros vinculados con ella, son responsables de aplicar lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su marco de referencia, en el desarrollo de sus funciones u obligaciones a su cargo.

POLITICA	SECRETARIAS LIDER	LIDER TEMATICO	GESTOR
Gobierno Digital	TIC y Competitividad En coordinación con Servicios Administrativos	Secretarios de Despacho de las Secretarías de: TIC y Competitividad Movilidad Servicios Administrativos Salud Pública Educación – Hacienda – Planeación	Profesional Especializado Unidad Administrativa de Planeación y Control Para la Movilidad – jefe de oficina Unidad Técnica para la movilidad Profesional Especializado Unidad de Planeación Estratégica - Profesional Especializado de Fomento Empresarial - Profesional Universitario Unidad de TIC Profesional Universitario Estadística - Salud Profesional Universitario -líder Cobertura Educación Profesional Universitario tecnología Educación Líder de Proyecto – Unidad de Gestión Tecnológica Profesional Universitario – Unidad de Gestión Tecnológica –Jefe de oficina Hacienda

9.7. Seguimiento a la Operación de la Política

Se crea la mesa técnica de transformación digital para que sea la instancia encargada de la actualización de la política y el desarrollo de las actividades derivadas de la misma.

Secretarías que componen la mesa técnica:

- Secretaría de Servicios Administrativos
- Secretaría de TIC y Competitividad
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Movilidad

Funciones de la Mesa técnica de transformación digital:

- Actualizar los procesos y procedimientos de la Administración Municipal de cara a la implementación de las políticas de Gobierno digital y seguridad Digital y velar por su constante actualización de acuerdo la normatividad vigente, lineamientos, guías y demás documentación que se generen en la materia, especialmente aquellos diseñados por MINTIC
- Actualizar el plan estratégico de tecnologías de la información (PETI), cada vez que surjan iniciativas que estén inmersas dentro del propósito de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, para lo cual las dependencias de la administración central municipal deberán informar a esta mesa técnica previo inicio del proceso.
- Hacer seguimiento al avance de la política, a través de la definición de indicadores en el Plan Estratégico de TI – PETI y en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Diligenciar el autodiagnóstico anual de la Política de Gobierno Digital, con la herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.
- Diligenciar el autodiagnóstico específico en materia de seguridad y privacidad de la información mediante el instrumento dispuesto por el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones.
- Entregar la información requerida para FURAG en los tiempos determinados por el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP.
- Diseñar, Implementar, evaluar y hacer seguimiento al plan de acción, resultante del autodiagnóstico anual que exige el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que llevará a la implementación y socialización de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital de la Administración.
- Desarrollar la Gestión del Cambio en la Administración Municipal de acuerdo con la implementación de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital y establecer el plan de comunicaciones necesario para ello. Este plan debe sensibilizar, socializar e involucrar a los colaboradores de todos los procesos que se desarrollan en la Administración Municipal. Esta Gestión del Cambio debe ser eficiente y eficaz y debe contener al servidor público como actor primordial de ese cambio.
- Evaluar periódicamente la Arquitectura Empresarial de la Administración Municipal y la interacción de las áreas involucradas con el resto de los procesos de la Administración y sus funcionarios. En este documento se consolida el mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial, el cual contiene los proyectos con componente tecnológico inmersos en el Catálogo de Servicios de TI. La AE revisa los recursos con los que cuentan las áreas involucradas para apoyar la gestión del cambio, comunicarlo, hacerle seguimiento y retroalimentarlo. La AE permite adecuar la administración al cambio, desde el fortalecimiento y desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias pertinentes frente a las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

ELABORO	APROBO
<p>Mesa Técnica de MIPG Política Gobierno Digital, Seguridad Digital</p> <p>Rafael Antonio Tejada Quintero Líder de Programa Tecnología</p> <p>Mary Luz Grajales Profesional Universitario Tecnología</p> <p>Margaret Johana Ramírez Mejía Profesional Universitario TIC</p> <p>Juan Pablo Tobaría Hurtado Profesional Universitario Educación</p> <p>José Abad Cárdenas Rendón Profesional Especializado Movilidad</p> <p>Jefe de Oficina de Planeación</p>	<p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>

9.8. Lineamientos Complementarios con la Política de Gobierno Digital

9.8.1. Lineamientos para la Operación de Datos Abiertos

9.8.1.1. Objetivo General

Garantizar la transparencia y acceso a la información, dejando a disposición de la ciudadanía y grupos de interés los Datos Abiertos de la Administración Municipal.

9.8.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar los activos de información que provean datos que puedan llegar a convertirse en datos abiertos.
- Definir protocolos de depuración y publicación de conjuntos de datos abiertos a divulgar por parte de la Alcaldía de Manizales.
- Establecer procedimientos para asegurar el control de calidad y el cumplimiento de la reserva estadística y demás normas que existan sobre la divulgación de Datos Abiertos desde entidades públicas.
- Desarrollar estrategias para difundir e incentivar el consumo y entendimiento de los datos abiertos dispuestos por la Administración Municipal.
- Identificar los actores con los que la Administración Municipal tiene contacto y que se consideran de interés para fortalecer el ecosistema de datos abiertos.

9.8.1.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
El Decreto 1078 de 2015	Por el cual se desarrolla la Política de Gobierno Digital.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
CONPES 3920 de 2018	Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data) y con ello definió las condiciones habilitantes para aumentar el aprovechamiento de datos públicos y garantizar que estos sean gestionados como activos capaces de generar valor social y económico.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

9.8.1.4. Definiciones

Transparencia: Práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

Integridad pública: Es la alineación consistente con y el cumplimiento de las normas, los valores y los principios éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos en el sector público por encima de los intereses privados (OCDE, 2010, p. 3).

Laboratorio de innovación pública: Espacios para fortalecer la relación de los ciudadanos con el gobierno buscando generar valor e innovación en el sector público.

Metadatos: Datos que describen y explican otros datos, facilitando y permitiendo el acceso a la información (MinTIC).

Base de datos: Es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático (Oracle).

Datos abiertos: Información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento (MinTIC).

Registros administrativos: El conjunto de datos relativos a personas físicas o jurídicas, bienes y viviendas, en posesión de las instituciones públicas, y que estas recolectan como parte de sus obligaciones legales institucionales (CEPAL).

Tablero interactivo: Tablero virtual con información pertinente y organizada que permite interactuar al usuario para que este pueda visualizar los datos que este contiene, además de disponer de éstos.

Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen (Ley 1712, 2014, art. 6).

Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en el ejercicio de sus funciones (Ley 1712, 2014, art. 6).

Derecho de acceso a la información: "Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades publicadas obligadas por ley a su difusión.

Gobierno abierto: aquel en el que las empresas, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y los(as) ciudadanos(as) pueden "saber cosas", obtener información relevante y comprensible; "conseguir cosas", obtener servicios y realizar transacciones desde y con el gobierno, y "crear cosas", participar en el proceso de toma de decisiones (OCDE, 2006).

Racionalización de trámites Se refiere a la acción de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos. También el de promover el uso de las TIC para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información. La Ley Anti-trámites (Decreto Ley 019 de 2012).

Rendición de cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores(as) públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los(as) ciudadanos(as), la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

9.8.1.5. Líneas de Acción

❑ Marco De Gobernanza

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación y las unidades encargadas de la publicación de cada conjunto de datos, deberá promover activamente el uso de la información publicada, por parte de los ciudadanos y usuarios finales de la información publicada, por medio de diferentes herramientas virtuales o presenciales.

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación estarán encargadas de construir y actualizar periódicamente el manual para la publicación y divulgación de datos abiertos de la Alcaldía de Manizales.

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación, así como las unidades responsables de cada conjunto de datos promoverán el uso de la información por medio de APIS, servicios de conexión web y demás herramientas que habiliten servicios a otros usuarios o instituciones que puedan alimentarse de la información divulgada.

Las unidades encargadas de la publicación y actualización de cada conjunto de datos deberán mantener actualizada la información técnica sobre los datos e informar a las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación sobre cualquier cambio en la periodicidad o disponibilidad de la información publicada en formato de datos abiertos.

❑ Ciclo De Datos Abiertos

Los lineamientos generales de esta política son:

Todo conjunto de datos abiertos deberá contar con la documentación técnica de soporte que incluya, por lo menos, los metadatos básicos de las bases de datos publicadas, el inventario de variables, contacto de los funcionarios responsables de su publicación y actualización y las notas técnicas con las limitaciones o recomendaciones para el uso derivado de la información publicada.

Las bases de datos que se publiquen en formato de datos abiertos deberán mantenerse actualizadas en la periodicidad descrita en los documentos técnicos, según la disponibilidad de la información y los requerimientos de los usuarios para los cuales fue construido cada conjunto de datos.

Anonimizar las bases de datos de registros administrativos para promover el acceso y el aprovechamiento estadístico de la información, respetando la confidencialidad y en general todas las disposiciones legales en materia de reserva de la información de acuerdo con las normas vigentes.

Los conjuntos de datos abiertos que se divulguen desde cualquier unidad de la Alcaldía de Manizales podrán publicarse en cualquier portal de información habilitado por la Alcaldía, pero siempre deberán ser enviados también para su publicación en la plataforma de datos abiertos del Laboratorio de Innovación Pública de la secretaría de Planeación.

Todos los conjuntos de información divulgados en formato de datos abiertos deberán incluirse también en el portal de datos abiertos del gobierno colombiano datos.gov.co en el perfil de la Alcaldía de Manizales. La Secretaría de Planeación, por medio del Laboratorio de Innovación Pública será la encargada de la publicación y actualización de los conjuntos de datos en esta plataforma, y será la única unidad de la Alcaldía de Manizales habilitada para administrar el perfil institucional en esta plataforma.

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación coordinarán con las demás unidades responsables de los conjuntos de datos publicados en formato de datos abiertos, la disposición de los recursos necesarios para garantizar la continuidad del servicio de datos abiertos de la Alcaldía de Manizales.

Solo los conjuntos de datos expresamente autorizados por las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación para ser publicados en formato de datos abiertos serán reconocidos como datos abiertos de la Alcaldía de Manizales. Estas secretarías se encargarán de coordinar con las demás secretarías la no divulgación de conjuntos de datos abiertos que no cumplan con los lineamientos establecidos en esta política o con los estándares de calidad dispuestos en el manual de publicación y divulgación de datos abiertos.”

Las secretarías de TIC y Competitividad y Planeación dispondrán un Manual de datos abiertos para los diferentes actores en la administración municipal, en el que se describirán los protocolos y procedimientos para el manejo, depuración y divulgación de los datos abiertos.

Documentación A Tener En Cuenta: Manual de Gobierno Digital, Guía de datos abiertos de Colombia, Guía técnica de la administración del dato maestro, Anexo 4 resolución 1519 de 2020

9.8.2. LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA LEY DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9.8.2.1. Objetivo General

Reconocer y proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por parte de la Alcaldía de Manizales.

9.8.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 la cual regula la obtención, registro, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza el MUNICIPIO DE MANIZALES en el ejercicio de su objeto, con el fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de sus diferentes interlocutores.
- Definir los diferentes roles, dentro del tratamiento de datos personales de los usuarios de la Administración Municipal.
- Registrar las bases de datos en el Registro Nacional de bases de datos, administrado por la Superintendencia de industria y comercio, cuando haya lugar y de conformidad con el procedimiento establecido para tal efecto.

9.8.2.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 23 de 1982	Sobre Derechos de Autor
Ley Constitución política de 1991	Artículo 15
Ley 1581 de 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. HABEAS DATA
Decreto 1377 De 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
Decreto 886 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
Decreto 1074 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, capítulo 26

9.8.2.4. Definiciones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se definen y entienden los siguientes términos:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado de los titulares de los datos personales para llevar a cabo el Tratamiento de los mismos.

Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el MUNICIPIO DE MANIZALES que se pone a disposición de los titulares para el tratamiento de sus datos personales. En el aviso de privacidad se comunican los diferentes interlocutores la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad de los titulares de los mismos o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada a los titulares.

Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado de los titulares. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho de los titulares a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por los titulares/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere a la ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 de 2012 y en los términos de esta.

Las anteriores definiciones solo se consideran enunciativas, pues se tendrán en cuenta por remisión las dispuestas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias sobre la materia.

9.8.2.5. Líneas de Acción

❑ De Las Partes Intervinientes Y El Objeto Del Tratamiento De La Información Datos Personales

Responsable o Encargado del tratamiento de información o datos personales: El MUNICIPIO DE MANIZALES, entidad pública del Estado Colombiano, con domicilio en la ciudad de Manizales, en la dirección física Centro Administrativo Municipal CAM – Calle 19 No. 21-44 y línea de atención 606-8928000, contacto@manizales.gov.co

○ Titular

Los proveedores, contratistas y colaboradores o empleados del MUNICIPIO DE MANIZALES que hayan suministrado la información o datos personales en virtud del servicio prestado por esta o en virtud de algún tipo de condición contractual sea civil, laboral, comercial o de negocios.

○ Finalidad y Tratamiento de los Datos

Quien acceda a los servicios del MUNICIPIO DE MANIZALES debe suministrar de manera voluntaria sus datos ciertos de identificación física o personal, como son entre otros: nombre, apellidos, identificación, edad, teléfono, dirección física y electrónica, ciudad y demás datos necesarios que le sean solicitados en el proceso de registro, a la misma regla se someterán a los que tengan la calidad de colaboradores, proveedores de la Administración para otras actividades no conexas con la actividad principal.

Los datos personales proporcionados al MUNICIPIO DE MANIZALES por los titulares son captados con la finalidad de:

- × Estudiar y atender la(s) solicitudes de servicios o bienes que solicite, para ejercer su derecho de conocer al suscriptor y/o usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- × Prestar los servicios que de la(s) misma(s) solicitudes pudieran originarse.

- × Ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, bienes y/o servicios para los que está autorizado por ley y de acuerdo con su objeto social.
- × Atender las necesidades de servicio, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad (a que hacen referencia con estos aspectos) que pudieran ser razonablemente aplicables.
- × Atender cualquier queja, pregunta o comentario presentado por usted que tenga relación con el vínculo contractual existente entre la administración y los titulares y/o suscriptores.
- × Enviar información, boletines y noticias del sector de los servicios públicos domiciliarios y/o de temas que consideremos que pueden interesarle, así como noticias, comunicaciones o publicidad del MUNICIPIO DE MANIZALES Crear bases de datos (incluyendo bases de datos respecto de datos sensibles con las limitaciones legales) para fines estadísticos y/o de análisis de información y mercado.
- × Crear bases de datos para fines de investigación y desarrollo de nuevos productos o servicios, así como para estudios de riesgo o mercado y demás cálculos actuariales.

○ **Tratamiento de Datos**

Para las finalidades descritas, el MUNICIPIO DE MANIZALES podrá:

- × Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar sus datos personales, que actualmente o en el futuro reposen en nuestras bases de datos.
- × Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada, con cualquier información de que disponga legítimamente.
- × Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad o atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones.
- × Transmitir a las empresas contratadas del MUNICIPIO DE MANIZALES y/o por las empresas vinculadas al MUNICIPIO DE MANIZALES conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente y/o a sus aliados comerciales los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información y datos personales suministrados por su suscriptor y/o usuario.
- × Reportar, comunicar o permitir el acceso a la información suministrada por su usuario y/o suscriptor o aquella de que disponga sobre estos:
- × A las centrales de riesgo crediticio, financiero, comercial o de servicios legítimamente constituidas, o a otras entidades financieras, de acuerdo con las normas aplicables.
- × A los terceros que, en calidad de proveedores nacionales o extranjeros, en el país o en el exterior, de servicios tecnológicos, logísticos, de cobranza, de seguridad o de apoyo general puedan tener acceso a la información suministrada.
- × A las autoridades públicas que en ejercicio de su competencia y con autorización legal lo soliciten, o ante las cuales se encuentre procedente formular denuncia, demanda, convocatoria a arbitraje, queja o reclamación, o reporte a sus centrales para los fines de deudores morosos del Estado siempre que para este último caso se den los presupuestos exigidos en los contenidos normativos
- × A toda otra persona natural o jurídica a quien su usuario y/o suscriptor autorice expresamente.

Con respecto a los datos suministrados que tengan como titular *a niños, niñas y adolescentes*, estos serán tratados conforme a lo estipulado en la ley 1581 de 2012, La cual dispone en su Título III, Artículo 7°: Derechos de los niños, niñas y adolescentes. "En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública."

○ **Derecho De Los Titulares**

- × Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al MUNICIPIO DE MANIZALES Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- × Solicitar prueba de la autorización otorgada al MUNICIPIO DE MANIZALES salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 del 2012.
- × Ser informado por el MUNICIPIO DE MANIZALES previa solicitud, respecto del uso que le han dado o les darán a sus datos personales.
- × Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicione 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 el MUNICIPIO DE MANIZALES ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- × Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

○ **Deberes De La Empresa**

El MUNICIPIO DE MANIZALES se compromete a cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 del 2012 y en otras que rijan su actividad:

- × Garantizar a los titulares, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- × Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- × Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley 1581 del 2012.
- × Actualizar la información reportada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de su recibo.
- × Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley 1581 de 2012.
- × Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 del 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- × Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 del 2012.
- × Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

- × Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por los titulares y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
 - × Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
 - × Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
 - × Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Documentación que se debe tener en cuenta en el desarrollo del lineamiento
 - × Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información: Actualizar el MSPI mínimo una vez al año.
 - × PESI: Plan estratégico de seguridad de la información
 - × Plan de Tratamiento de Riesgos de seguridad y privacidad de la Información

9.8.2.6. Responsables de la Operación de la Política

○ Canal De Atención

En caso de presentarse cualquiera requerimiento, petición, queja, reclamo o consulta referente al ejercicio de sus derechos de usuario o cliente podrá comunicarse al correo electrónico contacto@manizales.gov.co, en el link de Políticas de la página web o a la siguiente dirección física: Centro Administrativo Municipal CAM – Calle 19 No. 21-44 y línea de atención 8928000, de lunes a jueves 7:00 am a 12 am y de 1:30 pm a 4:30 pm / viernes 7:00 am a 3:00 pm.

○ Atención De Peticiones, Consultas Y Reclamos De Los Titulares

Los titulares tienen derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos o actualizarlos en caso de ser inexactos, también podrán solicitar su eliminación cuando consideren que resultan ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos. Los titulares podrán acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento por parte del MUNICIPIO DE MANIZALES.

○ Consultas

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, el MUNICIPIO DE MANIZALES garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del usuario.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales el MUNICIPIO DE MANIZALES garantiza:

- × Habilitación de medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes para atender las consultas.
- × Implementación de formularios, sistemas y otros métodos simplificados para atender las consultas, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.

- ✖ Utilizar los servicios del proceso servicio al cliente que tiene en operación.
- ✖ En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención 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 se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo que.

○ **Reclamos**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo lo podrá presentar el titular en los formatos que al efecto presente el MUNICIPIO DE MANIZALES en su página web. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del usuario, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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, si por alguna circunstancia el MUNICIPIO DE MANIZALES recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado o usuario.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el MUNICIPIO DE MANIZALES una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. 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.

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al MUNICIPIO DE MANIZALES la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

○ **Rectificación Y Actualización De Datos**

El MUNICIPIO DE MANIZALES tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud de los titulares, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- ✖ En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales los titulares deben indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

- ✖ El MUNICIPIO DE MANIZALES tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien a los titulares. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- ✖ El MUNICIPIO DE MANIZALES podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

○ **Supresión De Datos**

Los titulares tienen el derecho, en todo momento, a solicitar al MUNICIPIO DE MANIZALES la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- ✖ Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- ✖ Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- ✖ Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron capturados.
- ✖ Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por los titulares en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por el MUNICIPIO DE MANIZALES.
- ✖ El MUNICIPIO DE MANIZALES puede negar el ejercicio del derecho de supresión cuando:
- ✖ Los titulares tengan un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del MUNICIPIO DE MANIZALES La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- ✖ Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados de los titulares para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por los titulares.
- ✖ En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, el MUNICIPIO DE MANIZALES debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

○ **Revocatoria De La Autorización De Consentimiento**

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, el titular debe notificar su decisión por escrito al MUNICIPIO DE MANIZALES quien procederá de la siguiente manera:

Si es Revocatoria Total de la Autorización: Es sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que el MUNICIPIO DE MANIZALES deba dejar de tratar por completo los datos del usuario y borrar todos sus registros, no obstante, debe conservar la autorización y la solicitud de revocatoria de la misma.

Si es Revocatoria Parcial de la Autorización: Es con una finalidad especial, por ejemplo, para publicidad, o estudios de mercado, etc., pero se mantienen a salvo otros fines, el MUNICIPIO DE MANIZALES deberá borrar y no usar los datos del usuario para las finalidades restringidas, de conformidad con la autorización otorgada.

Entonces, los titulares deberán solicitar por escrito la revocatoria del consentimiento al MUNICIPIO DE MANIZALES indicando si la revocatoria es total o parcial y en este último caso cual es el tratamiento no conforme.

Los mecanismos o procedimientos que el MUNICIPIO DE MANIZALES se establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo o del momento en que este completa la información para proceder al trámite solicitado.

Documento socializado por los representantes de cada Mesa técnica de Política de MIPG en sesión del día jueves 23 de noviembre de 2023 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta de reunión.
