



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Comunicación de Involucramiento -COE- del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al Pacto Global de las Naciones Unidas

Enero de 2017 a diciembre de 2018



MinTIC

Ministra de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones

Sylvia Constaín

Viceministro de Conectividad y
Digitalización

Iván Antonio Mantilla Gaviria

Viceministro de Economía Digital

Jehudi Castro Sierra

Secretaria General (E)

Luz Ángela Cristancho Corredor

Subdirectora Administrativa y de
Gestión Humana

Ella Vanessa Mendoza Ariza

Coordinadora Grupo Interno de Trabajo
de Fortalecimiento de las Relaciones
con los Grupos de Interés

Elvia Cecilia Visbal Villalba



Bogotá D.C., 17 de abril de 2019

Doctor
ANTÓNIO GUTERRES
Secretario General
ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS
Nueva York, NY 10017
EUA

Respetado Secretario General,

En calidad de Ministra del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, me complace comunicarle que a través de nuestro Modelo y Estrategia de Responsabilidad Social Institucional – RSI –, este Ministerio ratifica su compromiso en el cumplimiento y promoción de los diez (10) Principios del Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, relaciones laborales, relaciones con el medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad y la lucha contra la corrupción.

De manera voluntaria, el MinTIC ha venido asumiendo la Responsabilidad Social para tratar temas de importancia mundial, aportando a la mitigación de los impactos negativos a un nivel interno y con sus grupos de valor generados por las actividades diarias de la organización y asumiendo una perspectiva proactiva frente al relacionamiento con los mismos.

Con base en lo dicho y siendo conscientes que el objeto social de las entidades de carácter público está enmarcado sobre los límites del beneficio social colectivo, el Modelo y Estrategia de Responsabilidad Social Institucional – RSI – se encuentra orientado a convertirse en nuestra estrategia de excelencia gerencial, teniendo como máximo propósito la persuasión asertiva sobre aspectos sociales, ambientales, económicos y de servicio al ciudadano, desde el ámbito de lo público y convirtiéndose en el resultado del compromiso latente de la Entidad con la sostenibilidad de nuestro entorno asociado con el desarrollo tecnológico del país.

En consecuencia, el MinTIC, como entidad de carácter público comprometida con la transparencia y la rendición de cuentas, se ratifica en su compromiso de continuar con el reporte de la comunicación de progreso cada dos años tal como lo indica la Política de COE del Pacto Mundial.

Cordialmente,

SYLVIA CONSTAÍN

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Presentación

En virtud del compromiso adquirido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, al ser aceptada su adhesión a la iniciativa de Pacto Global, por medio del presente documento, el cual recopila la información de las acciones realizadas por El MinTIC para el fortalecimiento de las relaciones con sus Grupos de Interés, a partir de los conceptos de Responsabilidad Social Institucional y Desarrollo Sostenible.

El informe se estructura con base en los principios que promueve el Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- relacionándolos directamente con el Modelo de Responsabilidad Social

Institucional - RSI - del MinTIC.



Acerca del MinTIC

Misión

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidera la iniciativa pública para impulsar la inversión en el sector TIC y para la transformación digital del Estado, para ello, focaliza los esfuerzos, genera incentivos, cuenta con un equipo de trabajo de alto desempeño, da ejemplo en el uso de las TIC en sus servicios y procesos totalmente digitales.

Es un promotor de programas y proyectos que fortalecen las competencias ciudadanas digitales de acuerdo al contexto de cada región y establece alianzas público-privadas bajo un modelo sostenible que genera desarrollo en todo el país.

Visión

En 2022 Colombia será una sociedad digital que se destaca en Latinoamérica y el mundo en la que todos los ciudadanos, de las zonas urbanas y rurales, están conectados con calidad, seguridad y sostenibilidad; adoptan las TIC y se benefician de los servidores digitales para mejorar su bienestar y aumentar la productividad, innovación y competitividad del país.

Principios Éticos

Somos conscientes de nuestros impactos ambientales, por lo que, en el desarrollo de nuestros proyectos, tenemos en cuenta la implementación de las mejores prácticas ambientales.

Promovemos estrategias de autocontrol que garantizan prácticas administrativas correctas de los servidores, evitando así hechos de corrupción.

Contamos con personas que generan sinergias para fortalecer de manera integral los procesos que impactan la gestión.

Estimulamos el desarrollo de un ambiente laboral integral, con total inclusión de cada uno de sus colaboradores, generando un continuo sentido de pertenencia y un equilibrio entre la vida personal y laboral.

Mejoramos la calidad de vida de los colombianos promoviendo el desarrollo social a través del acceso, uso y apropiación responsable de las TIC.

Valores Institucionales

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión del MinTIC son:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Responsabilidad: Tomo decisiones conscientes, teniendo en cuenta los impactos y consecuencias que puedan producirse por mis actos.





Actualmente, un gran número de organizaciones en todo el mundo está reaccionando ante los evidentes impactos y consecuencias negativas que el crecimiento económico ha generado, entre las que encontramos las notorias consecuencias del cambio climático, el aumento de las brechas de pobreza, los sonoros casos de corrupción en todos los niveles, la violación de derechos humanos y laborales, la inclusión social, entre otros. Dicha situación ha despertado una conciencia que ha obligado a las organizaciones a desarrollar valores y acciones que permitan minimizar los impactos generados en la operación diaria, sin afectar el óptimo cumplimiento de sus objetivos bajo el criterio del Desarrollo Sostenible.

De acuerdo a lo anterior y siendo consciente de la importancia del fortalecimiento de las relaciones con sus grupos del interés, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, tomó la iniciativa de diseñar e implementar un Modelo de Responsabilidad Social Institucional – RSI –, como contribución voluntaria al mejoramiento económico, social, ambiental y de servicio al ciudadano, más allá del cumplimiento de las leyes y las normas. Con la Resolución 2034 de 2016, adopta dicho modelo como una estrategia de excelencia gerencial que parte de la definición de compromisos y acciones explícitas para gestionar sus impactos con el fin de alcanzar beneficios socialmente responsables

El Modelo RSI del MinTIC, es una respuesta proactiva de la alta gerencia para ir más allá del que hacer de las entidades públicas por el hecho de cumplir un objeto social, asumiendo la responsabilidad de sus acciones y enfocándolo hacia los grupos de interés para generar desarrollo en las regiones y buscando un mayor relacionamiento con la ciudadanía para apoyar y generar procesos de desarrollo sostenible en el país. Asimismo, contribuyendo en la construcción de paz a partir de la inclusión, buscando vincular a la sociedad en la toma de decisiones, arraigando valores de compromiso y convivencia a partir del trabajo colaborativo.

El Modelo RSI del MinTIC, se diferencia de otros modelos de Responsabilidad Social por contar con un cuarto componente, el cual resalta la importancia que tiene el servicio al ciudadano en las entidades públicas, trascendiendo más allá de su naturaleza social y la obligación que tiene el estado y sus instituciones de garantizarles sus derechos.

Es por ello que la participación ciudadana en todos los aspectos relevantes y buscando maximizar el bienestar social de manera sostenible, asumiendo una perspectiva horizontal y relacional, creando vínculos de beneficio mutuo con los distintos actores del mercado y de la sociedad civil, de manera estratégica y sustentable. (Loza Audaudi, 2010).

De la misma forma, nuestro modelo busca impactar, promover y motivar en las entidades públicas a nivel nacional y en las organizaciones privadas del sector TIC, la adopción e implementación de buenas prácticas para reducir los impactos negativos de sus actividades directas o indirectas, fortalecer significativa y positivamente el relacionamiento con todos los grupos de interés y despertar una conciencia socialmente responsable que permitan cumplir las políticas, metas y objetivos que se propongan en la gestión ambiental, de servicio al ciudadano, social y económica, tomando como base la iniciativa de Pacto Global, la norma ISO 260000 y el Global Reporting Initiative – GRI.



¿Cómo lo estamos haciendo?

Estamos seguros de que la adopción de buenas prácticas a partir del Modelo RSI nos permitirán maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos directos e indirectos que se presentan en el desarrollo de la misionalidad de la Entidad, como también incentivar y empoderar a todos los grupos de interés, promoviendo la adopción de una cultura socialmente responsable en la cotidianidad diaria de cada persona o grupo de personas.

El compromiso de la alta gerencia ha sido fundamental para asumir acciones socialmente responsables y sostenibles, de allí que la apropiación de los servidores en materia de Responsabilidad social ha sido vital para establecer niveles voluntarios de compromiso no solo como servidores sino como ciudadanos.

Asimismo, se han diseñado e implementando políticas, lineamientos, procesos y procedimientos que permiten que los planes, programas, proyectos e iniciativas que adelanta el MinTIC al servicio de la ciudadanía cuenten con criterios de sostenibilidad.

Nuestros Referentes

ISO 26000

Guía que establece líneas en Responsabilidad Social

Pacto Global de Naciones Unidas

Diez Principios

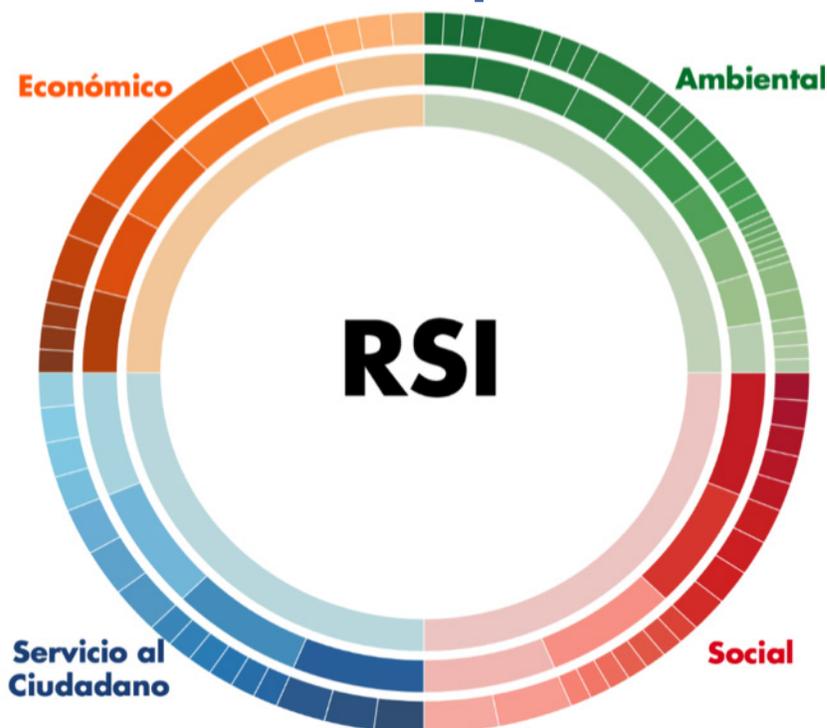
Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS

GRI STANDAR

Guía para el reporte de sostenibilidad

Nuestros Componentes



Social

El componente social del Modelo RSI del MinTIC, hace referencia a los impactos positivos y negativos que generan las actividades de la Entidad en la comunidad de forma directa e indirecta, en temas relacionados con los recursos humanos, relaciones laborales, relaciones con la sociedad y la acción social.

En el componente social, el MinTIC ha contribuido al cumplimiento de los siguientes principios de Pacto Global:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

De acuerdo con los principios anteriormente enunciados, el MinTIC ha desarrollado e implementado las siguientes acciones:

1. Código de Buen Gobierno y código de ética

Se desarrolló e implementó el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, en los cuales se establecieron las políticas, principios, valores, normas de las actividades a nivel interno que guían las conductas de los funcionarios en su interacción social con todos los grupos de interés, adoptados a través de las resoluciones 548 de 2017 y 2653 de 2016 modificada por la Resolución 516 de 2018 respectivamente.

2. Inclusión Social

El MinTIC se preocupa por personas o grupos de personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad; Y por ello trabaja para que este tipo de comunidades tengan la oportunidad de participar de manera plena en la vida social. Por ello promueve iniciativas que beneficia a la población en condición de discapacidad a través del uso de las TIC y, con su plan “El Futuro Digital es de Todos”, ha desarrollado el Centro de Relevo y Cine para Todos, iniciativas que promueven el acceso a las TIC a más colombianos con padecimiento de alguna discapacidad visual y/o auditiva.

El Centro de Relevo es una iniciativa del MinTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, que busca que las personas con discapacidad auditiva puedan comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país; que soliciten el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos de forma virtual o presencial en cualquier institución o entidad y que además puedan acceder al conocimiento y al uso de las TIC, tanto como consumidores como productores de información.

Con este programa, uno de los más importantes de su tipo en América Latina, se protegen y garantizan los derechos de comunicación e información de las personas con discapacidad auditiva y se favorecen los vínculos entre las personas sordas y sus seres queridos y la comunidad.





Cine para Todos es un proyecto de inclusión tecnológica que les permite a las personas con discapacidad visual, auditiva y/o cognitiva, disfrutar gratuitamente del séptimo arte mediante la incorporación de elementos accesibles, procesos de audiodescripción, subtítulo especial y lengua de señas en las películas ofrecidas en diversas funciones a lo largo del país. Además, estimula a las personas con discapacidad a que pasen de ser espectadores a creadores de contenidos audiovisuales.

3. Modelo de derechos Humanos

El MinTIC desarrolló e implementó su modelo de Derechos Humanos que es la estrategia con la cual garantiza que toda su operación esté alineada en los fundamentos éticos que aseguran la debida diligencia de los derechos humanos en sus operaciones.

4. Equidad de género

Se puso en marcha la iniciativa “Por TIC Mujer” que tiene como objetivo empoderar a las mujeres en el uso y apropiación de las TIC, promoviendo emprendimientos y entornos digitales de prevención.

A través de las organizaciones y/o redes se busca inspirar a las mujeres en la importancia de empoderarse en el uso y apropiación de las TIC, de tal manera que puedan aprovechar el gran potencial que estas les ofrece para acceder al desarrollo, enfrentar la pobreza y para promover la defensa, promoción y ejercicio de sus derechos.

Al interior de la Entidad, se respeta la igualdad de derechos, oportunidades y responsabilidades entre hombres y mujeres; de allí que el MinTic es una de las entidades públicas con mayor número de mujeres ocupando sus cargos directivos.

5. Universidad Corporativa Virtual

La Universidad Corporativa del MinTIC, es un mediatizador del conocimiento y un facilitador del desarrollo personal y profesional, a través de la cual se logra el fortalecimiento de la cultura deseada y se alcanza la visión estratégica del MINTIC.

Es una propuesta a largo plazo, con proyección para

el futuro, en búsqueda de constante mejoramiento y abierta a las nuevas perspectivas; trasciende intereses particulares y se pone al servicio para el logro de los objetivos colectivos del Ministerio hoy y de los años venideros, en el marco de las necesidades y expectativas del Estado Colombiano.

6. Uso responsable de internet y de nuevas tecnologías

Es la estrategia del MinTIC que promueve el aprovechamiento y uso responsable de las tecnologías en Colombia. Para lograr este objetivo ofrece un sitio web (www.enticconfio.gov.co) con contenido propio en texto, video y gráfico, dirigido a niñas, niños y jóvenes y formadores, incluyendo aquí a padres, madres, docentes y adultos formadores.

7. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Plan busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tiene 5 componentes: Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Además, instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan.

8. Convenios sociales

La Entidad auna esfuerzos para la proyección de organizaciones sociales, por ello cuenta con convenios con organizaciones de recicladores de oficio, quienes prestan su servicio en la recolección de materiales aprovechables generados por la entidad y en contraprestación se reciben capacitaciones en la separación de residuos aprovechables con esto se logra su fortalecimiento, aportando a la construcción del tejido social.

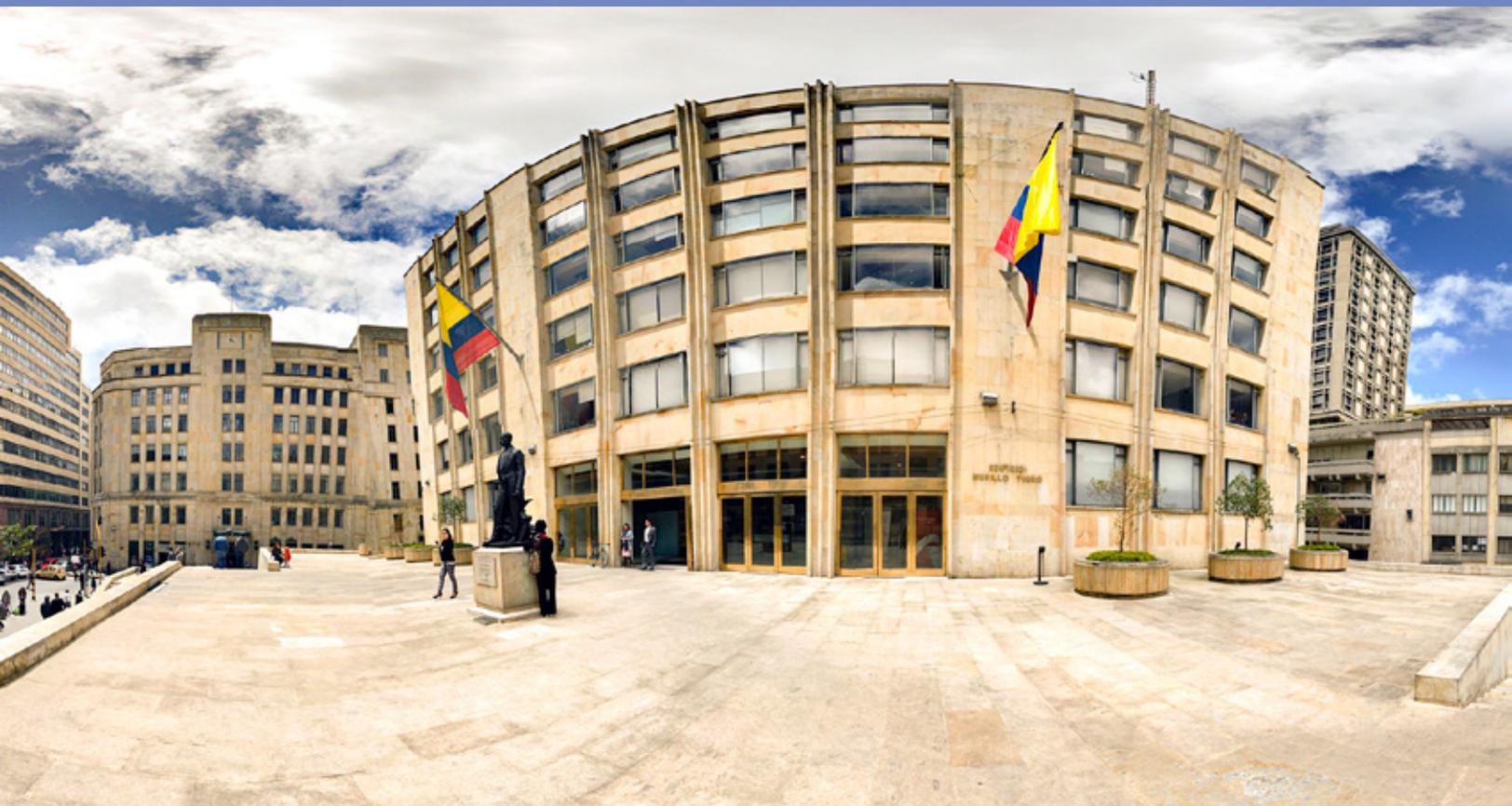




9. Iniciativas de Talento TI

En alianza con el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior — ICETEX, se fomenta la formación de capital humano especializado en el uso de Tecnologías de la Información y así contribuir al desarrollo de la competitividad, la investigación, la innovación y la proyección internacional de un sector con grandes potencialidades.

Esta iniciativa ofrece programas tecnológicos y universitarios en áreas del conocimiento de las tecnologías de información (TI), específicamente en temas relacionados con: desarrollo de software, aplicaciones informáticas web, móviles y de escritorio, gestión de proyectos de TI, control y aseguramiento de calidad en TI, arquitectura en TI, Big data, computación en la nube, en mercadeo TI, venta consultiva en TI, comercialización y gestión de ventas relacionados con TI. Todo esto, buscando fortalecer la industria TI del país y disminuir el cierre de brecha de capital humano en tecnologías de la información.



Ambiental

El MinTIC, consciente de la importancia de la gestión ambiental para mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos para la preservación de los recursos naturales, ha asumido la responsabilidad de tomar medidas para la prevención, promoción y preservación de los mismos, a partir de la eficiencia en el consumo de recursos, generación y gestión de residuos y sensibilización y educación ambiental; contribuyendo al cumplimiento de los siguientes principios de Pacto Global:

Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

De acuerdo con los principios anteriormente enunciados, el MinTIC ha desarrollado e implementado las siguientes acciones:

1. Adopción de la Política Ambiental

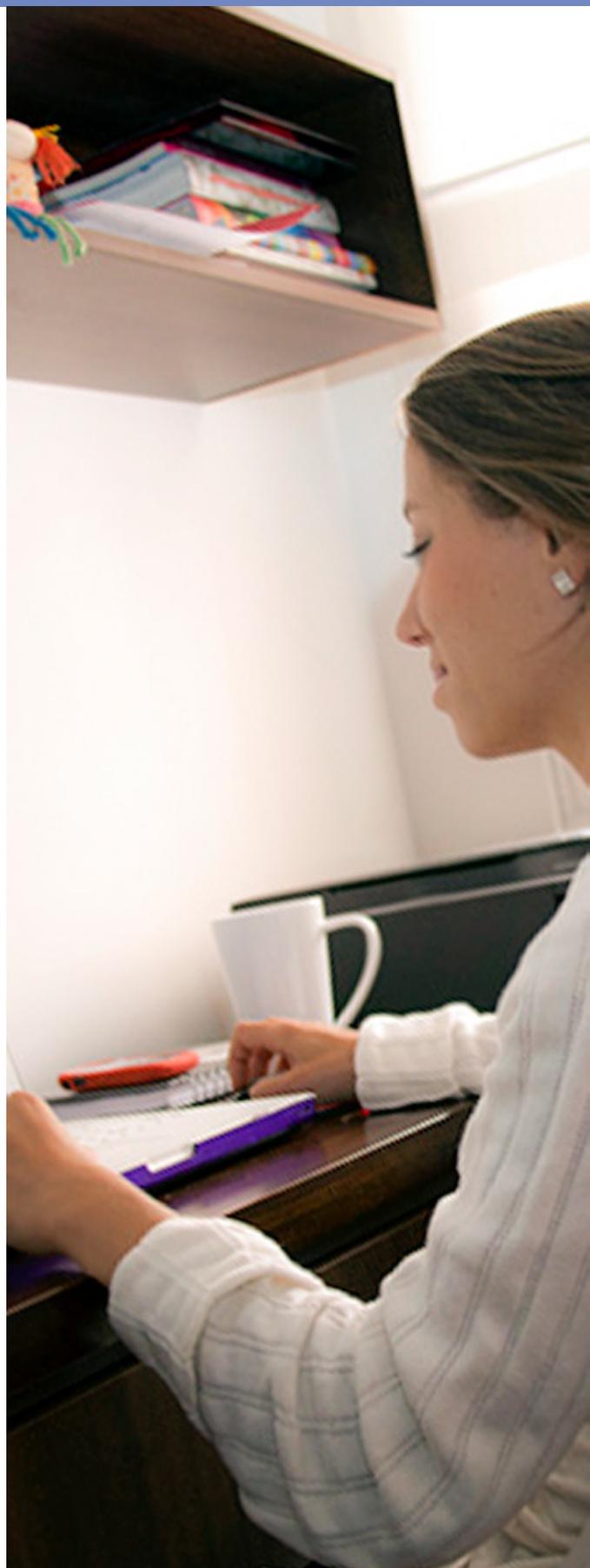
Con el propósito de tener lineamientos claros frente a la gestión ambiental de la entidad, se desarrolló la política ambiental a partir de la responsabilidad social institucional, en la cual se compromete a:

- Hacer uso sostenible de los recursos naturales, contribuyendo a la prevención de la contaminación y adaptación al cambio climático, mediante un desempeño que mitigue los aspectos e impactos ambientales propios del cumplimiento de su misionalidad generados en sus planes proyectos e iniciativas.
- Aplicar mecanismos y prácticas que controlen los aspectos y reduzcan los impactos ambientales de sus actividades; para contribuir con los resultados del índice de la Responsabilidad Social Institucional.
- Cumplimiento de la normatividad legal y otros requisitos reglamentarios vigentes.

2. Iniciativas que aportan a la mitigación de impactos negativos al medio ambiente

Se promovieron iniciativas que impactan positivamente el medio ambiente. En esta categoría se encuentra la iniciativa de “TELETRABAJO”, el cual es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo permitiendo generación de empleo y autoempleo.

Mediante campañas y difusión de historias de vida se busca masificar la aceptación del teletrabajo en las empresas del país, obteniendo como beneficio la inclusión social y el aporte a la movilidad de las ciudades y la reducción de la contaminación, impactando positivamente en la reducción de gases contaminantes de efecto invernadero y en consecuencia en el medio ambiente, entre otras.





3. Capacitaciones en gestión ambiental, manejo adecuado de residuos sólidos e implementación de puntos ecológicos

El MinTIC de manera voluntaria ha desarrollado el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, en el cual se establecen estrategias orientadas a la protección del medio ambiente a través de la adopción de buenas prácticas en el marco del cumplimiento normativo y la Responsabilidad Social Institucional. Desde este punto de vista desarrolló el Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos, enfocado al manejo de adecuado de mismos, teniendo en cuenta que estos generan un impacto negativo al medio ambiente, razón por cual el MinTIC a través de campañas de educación ambiental, charlas de sensibilización de separación en la fuente de residuos sólidos.

Adicionalmente el MinTIC implementó en sus instalaciones 66 puntos ecológicos con el propósito de que sus funcionarios realicen la separación adecuada de los residuos sólidos y a su vez se mantiene un seguimiento a los mismos para detectar las posibles debilidades que se presenten para tomar los correctivos necesarios.

4. Estrategias para reducción en el consumo de energía

Para la reducir el consumo de energía, se modificó a la infraestructura física de operación y se adaptaron mecanismos como el sistema de automatización para el suministro de energía. Este sistema permite hacer uso de energía únicamente en los sitios donde se detecta operación a través de sensores de movimiento.

De otra parte, se tomaron medidas para racionalizar el suministro de energía una vez termine la jornada laboral, acciones estas que impactan positivamente, aportando en la mitigación del deterioro el medio ambiente.

5. Estrategias para reducción en el consumo de agua

Para el MinTIC es importante trabajar para preservar el recurso hídrico de la humanidad. De allí que con el programa de ahorro y uso eficiente del agua establecido en el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, se pretende garantizar el uso racional del agua, mediante diferentes prácticas y controles que permiten disminuir su consumo, logrando con esto la conservación de ecosistemas y la vida.

En efecto, se realizó seguimientos del consumo de agua y se implementó un sistema para el ahorro del líquido a través de sensores automáticos que permiten controlar su suministro.

6. Manejo y disposición final adecuado de residuos peligrosos

Eco alianzas recicladores, propende por manejar adecuadamente los residuos o desechos peligrosos, realizando un manejo adecuado desde la generación hasta su disposición final para proteger la salud humana y el medio ambiente.

En consecuencia, la Entidad adelanta acciones como la entrega de los mismos a gestores debidamente autorizados, seguimiento a su generación en la entidad y la permanente capacitación al personal de mantenimiento.

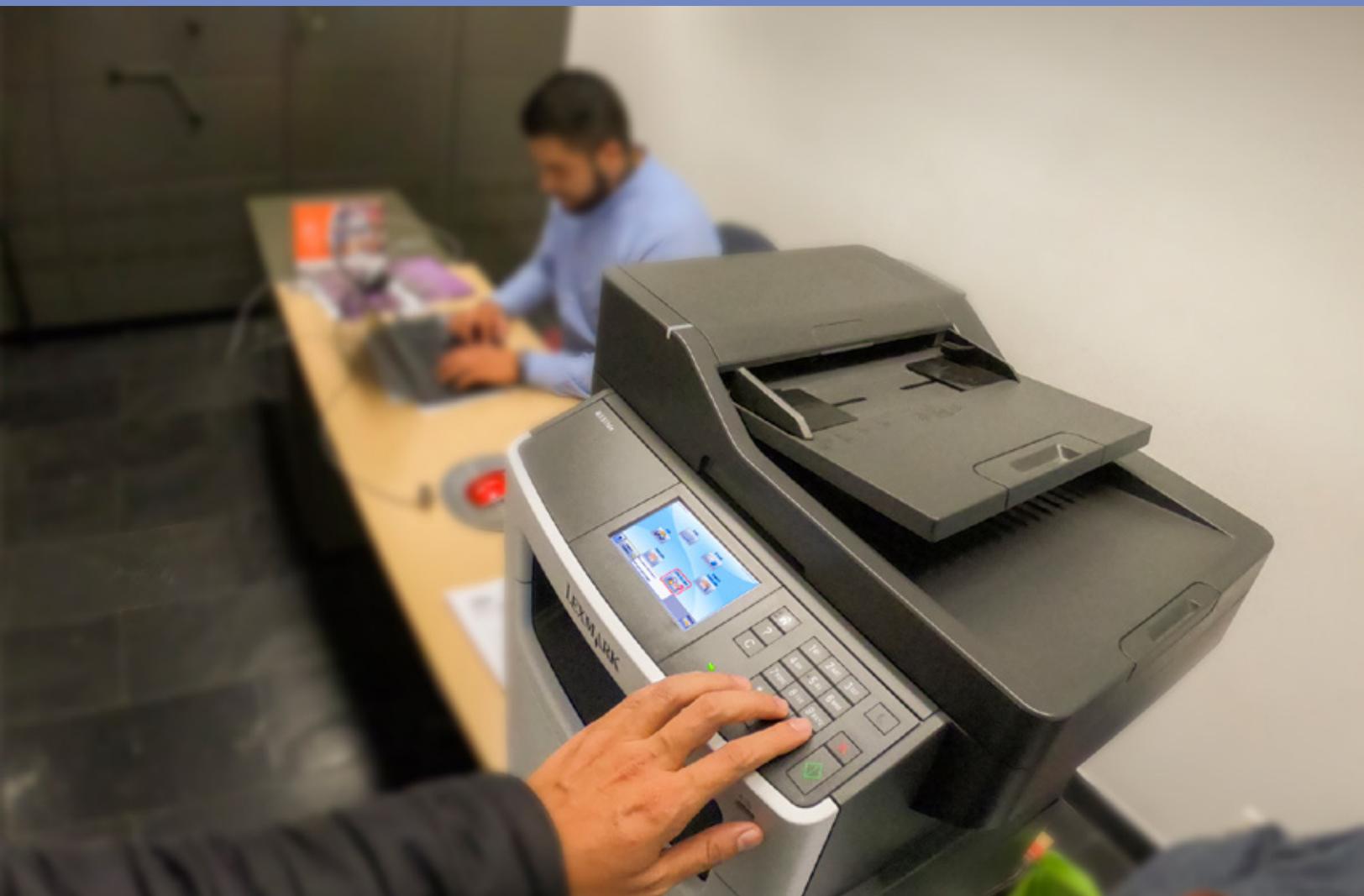
7. Campañas de buenas prácticas ambientales

Para crear una cultura ambiental en los funcionarios y contratistas de la Entidad, el MinTIC ha adelantado estrategias que impacten y permitan apropiarse una conciencia ambiental a través de campañas y tips ambientales de los programas establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA

De otra parte, se adelantaron acciones para la reducción del consumo de papel a través de campañas ambientales, con el fin de sensibilizar a los funcionarios y contratistas en la importancia del ahorro de papel.

Adicionalmente, la entidad ha implementado un sistema de eco impresión, el cual busca que todos los funcionarios tengan un código de retención





con el fin de disminuir errores en las impresiones, establecer cuotas de impresión para cada funcionario y contratista, compartir cuota de impresión, generar registro histórico de impresión que permite conocer el consumo de papel y generar facturas ambiental individuales permitiendo el conteo de impresión por persona y por impresora.

De otra parte, se elaboró un plan de tecnologías ambientales donde contemplan estrategias de prevención y promoción de lugares de trabajo sostenibles el cual está en etapa de implementación.

También se implementó una Agenda Ambiental con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, integrando acciones institucionales en procesos de difusión de información, gestión ambiental, cambio climático y fortalecimiento institucional tomando como referente las recomendaciones OCDE.



Económico

La aplicación conceptual del componente económico de la responsabilidad social en las entidades públicas difiere a las habituales de los modelos de responsabilidad social del sector privado, especialmente porque las entidades públicas no tienen una orientación a incrementar las utilidades económicas; sin embargo, sí deben procurar la reducción de los costos y el aumento de la eficiencia en la prestación de los servicios así como prever los costos futuros de no invertir en las problemáticas sociales. De otra parte, deben regular acciones que potencien la productividad fijando metas y estimulando la innovación.

Desde la anterior óptica, el componente económico del Modelo de Responsabilidad Social Institucional del MinTIC – RSI, está comprometido con la generación y distribución de bienes y servicios que generen beneficio a la comunidad.

Asimismo, tiene en cuenta temas relacionados con el eficiente uso de los recursos económicos, compras públicas sostenibles, reducción de sus costos y además de propender por generar la mayor cantidad de valor público con los recursos disponibles como resultado de una adecuada interrelación entre sus diferentes componentes (económico, social, ambiental y de servicio al ciudadano).

Con este componente de Modelo RSI, se contribuye al cumplimiento de los siguientes principios de Pacto Global:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.



Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

De acuerdo con los principios enunciados, se ha desarrollado e implementado las siguientes acciones:

1. Inclusión de Pequeños proveedores

Se está comprometido con acciones para incluir a los pequeños, micro y medianos empresarios en igualdad de condiciones en los procesos de contratación de proveedores de la entidad, aplicando para ello la Ley 1150 de 2007, la cual regula la discriminación positiva para la contratación pública y el Decreto 1082 de 2015, que destaca la normatividad de para garantizar la inclusión de las mismas.

2. Precio Justo

En MinTIC se hace referencia al acuerdo de precios que se establece en los procesos de contratación, en donde se crean criterios y variables para pagar lo justo de lo que cuesta un bien o un servicio en beneficio de la eficiencia del Ministerio y del desarrollo de los proveedores.

Desde este punto de vista, el MinTIC hace parte del Consejo Directivo de la Agencia Nacional de Contratación Pública, estableciendo políticas públicas, metodologías y propuestas en materia de contratación apegándose a la reglamentación existente.

Del mismo modo, aplica lo existente en el marco de precios, en donde se negocia con los posibles proveedores los precios para productos y servicios uniformes en la contratación.

3. Comercio Justo (contratación de comunidades locales)

Como Entidad Pública, el MinTIC es un gran comprador de bienes y servicios, toda vez que para la prestación de sus servicios y el desarrollo de sus iniciativas contrata operadores en las comunidades y regiones aportando una cantidad significativa de recursos. En consecuencia, aplica para estos casos los criterios

de contratación establecidos en la Ley 1150 de 2007 y 1082 de 2015, que facilitan la contratación pública de las micro, pequeñas y medianas empresa.

4. Suministro Responsable

El MinTIC estableció mecanismos para impulsar buenas prácticas de gobernanza, gestión de los efectos ambientales, sociales y económicos en la prestación de los servicios o la entrega de bienes de los proveedores. En este sentido, se contribuyó con la Transparencia y Rendición de Cuentas y habilitación de proveedores responsables.

En efecto, para garantizar la Transparencia y Rendición de Cuentas, el MinTIC aplica la Ley 1712, la cual establece políticas de transparencia y de acceso a la información pública nacional, presentando información respecto a servicios, procedimientos, funcionamiento, presupuesto, ejecución presupuestal, planes de gasto público y datos abiertos, entre otros.

Asimismo, por medio del portal de contratación pública, MinTIC realiza el proceso de contratación de proveedores, los cuales tienen acceso a la información sobre los procesos que aportan a la compra eficiente y transparencia económica. Así las personas jurídicas y naturales tienen facilidad para conocer toda la información legal, técnica y administrativa de las convocatorias y realizar las consultas necesarias para aclarar las dudas y subsanar o completar la información faltante en la participación y aplicación de los procesos.





Servicio al Ciudadano

Este componente marca la diferencia con los modelos tradicionales de responsabilidad social y se enmarca bajo los criterios de la iniciativa del Pacto Global, norma ISO 26000:2010 y GRI, las cuales organizan los contenidos básicos específicos en tres ámbitos: social, ambiental y económico.

El modelo RSI del MinTIC separó del componente social las categorías relacionadas con servicio al ciudadano y las armonizó a las particularidades de las entidades públicas.

Se conforma así un componente único, comprometido con el fortalecimiento de una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos

De allí, que el componente de servicio al ciudadano del Modelo de RSI, induce a la Entidad y a sus servidores a canalizar buenas prácticas para la gestión y esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos a través de un ambiente de responsabilidad, competencia, confianza, seguridad, comprensión y cortesía.

En consecuencia, el MinTIC en este componente ha contribuido con los siguientes principios de Pacto Global:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

De acuerdo con los principios enunciados, el MinTIC ha desarrollado e implementado las siguientes acciones:

1. Estrategia de Servicio

Comprometido con el relacionamientos con los grupos de interés, se garantiza un servicio al ciudadano oportuno y de calidad como uno de los deberes centrales del estado y un derecho de los ciudadanos.

Actualmente, desde el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano, la entidad ha implementado un área para liderar la atención de trámites y servicios de los diferentes grupos de interés a través de sus diferentes canales de atención, compuesto por un equipo de profesionales de diferentes disciplinas con competencias orientadas al ciudadano.

2. Política de Servicio al Ciudadano

Con el propósito de tener lineamientos frente al Servicio al Ciudadano, se desarrolló la política de Servicio al Ciudadano a partir de la Responsabilidad Social Institucional, en la cual se compromete a:

- Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.
- Implementar acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio establecidos para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano.
- Dar a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés.

3. Canales de Atención

Comprometido con los grupos de interés pone a disposición a nivel nacional, todos los canales de atención para acercar al MinTIC. Con este propósito, tiene dispuestos canales de comunicación virtuales, presencial, móviles y telefónicos para que a través de estos medios los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las actividades de la Entidad.

4. Sistema Integrado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD)

El MinTIC cuenta con un sistema que integra y centraliza las PQRD recibidas a través de los diferentes canales habilitados para interactuar con los ciudadanos, garantizando el trámite y respuesta oportuna a los requerimientos de los grupos de interés.

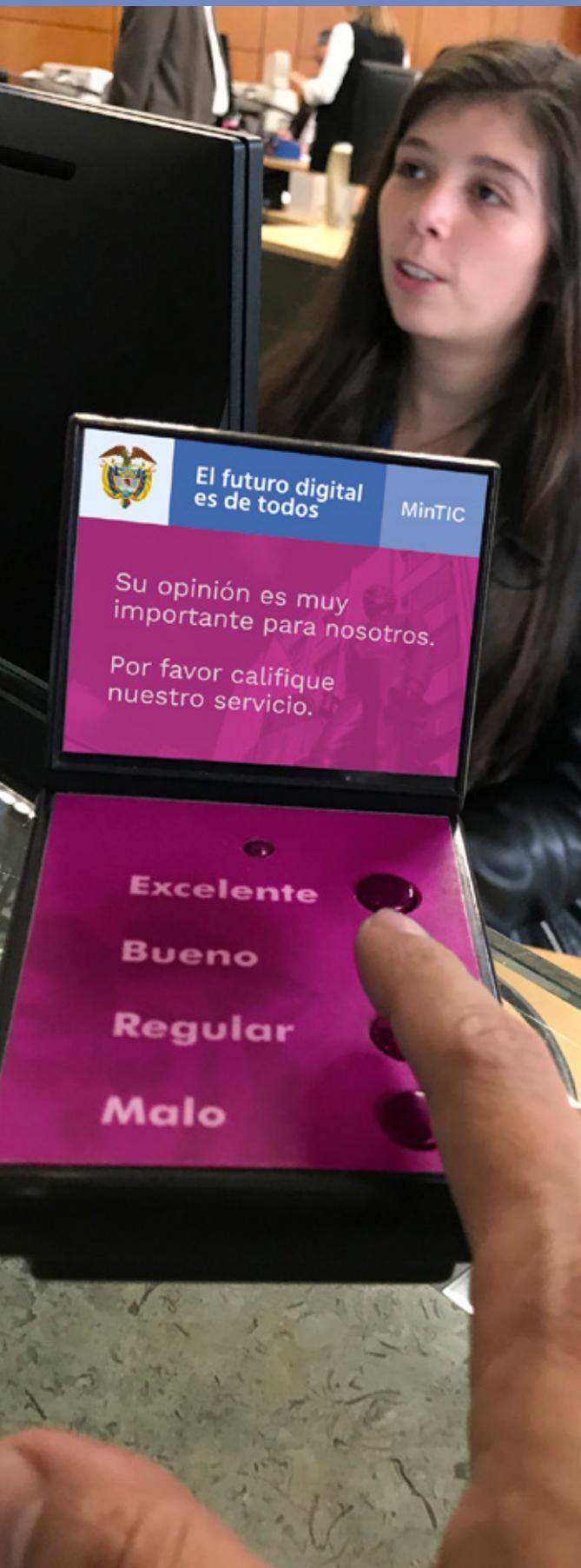
Los resultados arrojados por el sistema son permanentemente evaluados, con el fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo.

5. Servicios centrados en el usuario

Consiente de la importancia de la satisfacción de los grupos de interés, se ha implementado diferentes mecanismos y estrategias que permiten desarrollar servicios y trámites que satisfaga las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés del sector TIC. De tal forma ha desarrollado las siguientes acciones:

- **Caracterización de grupos de interés.**
Se desarrolló el manual de caracterización de grupos de interés y con su aplicación busca conocer de manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.





- **Evaluación de satisfacción.**

La Entidad evalúa permanentemente la percepción de sus grupos de interés frente a la oferta institucional a través de un estudio de mercado para medir el grado de satisfacción de estos.

Igualmente, cuenta con mecanismos para evaluar los servicios y trámites a través del canal presencial en tiempo real, con el propósito de establecer puntos críticos y llevar a cabo acciones correctivas.

- **Capacitación a servidores**

Conociendo la importancia de la cualificación de los servidores, funcionarios y contratistas, se ha desarrollado, implementado y promovido capacitaciones presenciales y cursos virtuales para desarrollar competencias para la atención al ciudadano. Desde allí, se transmite los atributos del buen servicio, los protocolos, canales de comunicación, derechos, deberes del ciudadano y la importancia en la oportunidad, claridad y veracidad de la información.

- **Procesos orientados a los grupos de interés**

El MinTIC, como una organización moderna, innovadora, flexible y abierta al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a su entorno, ha desarrollado procesos y procedimientos que permiten el mejoramiento continuo de la calidad, siempre orientado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, los cuales se hacen realidad con la internalización de los mismos a través de su aplicabilidad en el desarrollo de las actividades de sus funcionarios y contratistas.



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

**Elaborado por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento
de las Relaciones con los Grupos de Interés
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

República de Colombia

www.mintic.gov.co

2019