

**VISUALIZACIÓN DE LA GESTIÓN CATASTRAL DEL MUNICIPIO DE  
RIONEGRO A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN  
GRÁFICA Y DISEÑO WEB EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE  
GOBIERNO EN LÍNEA -GEL-.**

**JULIÁN ANDRÉS RIVILLAS VALENCIA**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO  
FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO GRÁFICO**

**MEDELLÍN**

**2013**

**VISUALIZACIÓN DE LA GESTIÓN CATASTRAL DEL MUNICIPIO DE  
RIONEGRO A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN  
GRÁFICA Y DISEÑO WEB EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE  
GOBIERNO EN LÍNEA -GEL-.**

**JULIÁN ANDRES RIVILLAS VALENCIA**

**ASESORA**

**CATALINA LLERAS PATIÑO - DISEÑADORA GRÁFICA**

**Proyecto presentado para optar al título de tecnólogo en Diseño Gráfico**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO**

**FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO GRÁFICO**

**MEDELLÍN**

**2013**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

---

FIRMA DEL JURADO

## CONTENIDO

GLOSARIO.....	6
INTRODUCCIÓN .....	9
1. PROBLEMA .....	11
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	11
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
2. OBJETIVOS.....	14
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
3. JUSTIFICACIÓN.....	15
4 MARCO DE REFERENCIA.....	17
4.1 MARCO TEÓRICO.....	17
4.1.1 DEFINICIÓN DE CATASTRO.....	17
4.1.2 UBICACIÓN CONCEPTUAL DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
4.1.2.1 EL CASO COLOMBIANO.....	19
4.1.3 EL E-GOBIERNO Y LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA –GEL- .....	20
4.1.3.2 CONCEPTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO .....	20
4.1.3.2 BENEFICIOS .....	20
4.1.4 ¿QUÉ ES LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA GEL?.....	21
4.1.4.1 VISIÓN, PROPÓSITO Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
4.1.5 LOS PORTALES WEB Y EL APOORTE DEL DISEÑO GRAFICO .....	23
4.2 MARCO CONTEXTUAL.....	25
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
5.1 RECURSOS DEL PROYECTO.....	30
5.2 CRONOGRAMA .....	32

6. RESULTADOS .....	33
7. CONCLUSIONES .....	36
8. RECOMENDACIONES.....	37

## GLOSARIO

**DÉFICIT:** En la Administración Pública, parte que falta para levantar las cargas del Estado, reunidas todas las cantidades destinadas a cubrirlas.

**GEL:** Gobierno en línea es la estrategia del gobierno nacional, liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las diversas entidades públicas a través de la tecnología.

**TIC:** Denominadas Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), son un concepto muy asociado al de informática. Se entiende esta última como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.

**WEB:** Es un sistema de distribución de información basado en hipertexto o hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet.

**CMS:** Sistema de gestión de contenidos (en inglés *Content Management System*) es un programa que permite crear una estructura de soporte (framework) para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas web, por parte de los administradores, editores y participantes.

**SOFTWARE:** Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

**PHOTOSHOP:** Programa que trata esencialmente de una aplicación informática en forma de taller de pintura y fotografía que trabaja sobre un "*lienzo*" y que está destinado a la edición, retoque fotográfico y pintura a base de imágenes

de mapa de bits.

**ILLUSTRATOR:** Programa que trata esencialmente de una aplicación de creación y manipulación vectorial en forma de taller de arte que trabaja sobre un tablero de dibujo, y está destinado a la creación artística de dibujo y pintura.

**DREAMWEAVER:** Es una aplicación en forma de estudio que está destinada a la construcción, diseño y edición de sitios, videos y aplicaciones Web basados en estándares.

**COREL:** Programa de dibujo vectorial CorelDRAW, y de edición de imágenes y fotografías.

**IP:** El número que identifica a cada dispositivo dentro de una red con protocolo IP.

**GSM:** Sistema global para las comunicaciones móviles (en inglés Global System for Mobile communications) estándar, libre de telefonía móvil digital.

**TRUNKING:** Sistemas de radiocomunicaciones móviles para aplicaciones privadas.

**PQRSF:** Son peticiones, quejas y reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones a través de una plataforma que le permitirá registrar cualquier tipo de solicitud y efectuar su seguimiento.

**MYSQL:** Sistemas de gestión de bases de datos libre, muy utilizado en aplicaciones web, como Drupal o phpBB, (Linux/Windows-Apache-MySQL-PHP/Perl/Python).

**FTP:** Protocolo de Transferencia de Archivos en informática (en inglés de *File Transfer Protocol*, " "), usado para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red TCP (Transmission Control

Protocol), basado en la arquitectura cliente-servidor.

**HOST:** El término host es usado en informática para referirse a las computadoras conectadas a una red, que proveen y utilizan servicios de ella. Los usuarios deben utilizar anfitriones para tener acceso a la red. En general, los anfitriones son computadores monousuario o multiusuario que ofrecen servicios de transferencia de archivos, conexión remota, servidores de base de datos y servidores web.

**PHP:** Es un lenguaje de programación de uso general originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico.

**CPANEL:** (En inglés control Panel) es una herramienta de administración basado en tecnologías web para administrar sitios de manera fácil, con una interfaz limpia.

## INTRODUCCIÓN

La gestión catastral de los Municipios Colombianos se divide en tres procesos, formación del catastro, actualización del catastro y conservación del catastro entendiéndose el catastro como: el inventario de todos los inmuebles en un territorio determinado con sus respectivas características económicas, físicas, jurídicas y fiscales.

La gestión catastral es un proceso de la gestión pública que se desarrolla constantemente y que involucra las propiedades, los propietarios, y las administraciones municipales.

En la actualidad las principales inconformidades de los ciudadanos se relacionan con la parte impositiva y la gestión territorial. En muchos casos esto debe a la poca comunicación que existe entre la sociedad y las instituciones que tienen en el quehacer público y en su desarrollo misional el cumplimiento de estos procesos. La falta de herramientas de consulta dinámica en las web, manuales, guías de trámite, material informativo impreso etc. Es una carencia de elementos comunicativos en la gestión pública

La falta de dichas herramientas comunicacionales ausentes en algunos procesos de la gestión pública y más concretamente en la gestión catastral del Municipio de Rionegro no permite acercar el estado al ciudadano causando falencias en la socialización, divulgación, y visualización de los procesos, proyectos y programas que desarrollan la entidad territorial impidiendo retroalimentar el correcto desarrollo de la gestión pública.

Toda vez que el Tecnólogo en Diseño Gráfico de la IUPB está formado con conocimientos específicos para diseñar, definir, evaluar y liderar estrategias

enfocadas a la comunicación visual, gráficas, de diseño, web, e impresas y no impresas que posibilita su aplicación en distintos ámbitos del sector público y social que permiten el contacto institución – sociedad, de manera bidireccional y este perfil profesional encaja con los lineamientos de la estrategia Nacional de Gobierno en línea (GEL), donde se busca optimizar los canales y flujos de información, mejorar la gestión y contribuir a estrechar la relación Estado – ciudadanía. Nos permitimos elaborar esta propuesta de grado para dar solución a la poca visualización de la Gestión Catastral del Municipio de Rionegro.

## **1. PROBLEMA**

### **1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

La falta de herramientas comunicacionales digitales en los procesos de la gestión pública en el Departamento catastral del Municipio de Rionegro, dando como resultado problemas en el acercamiento al ciudadano, la socialización, divulgación, visualización de los procesos, proyectos y programas que desarrollan la entidad territorial.

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Municipio de Rionegro, Antioquia es un ente territorial del orden nacional categoría B o segunda y es considerado como una de las ciudades No capitales más importantes del país.

En el Departamento de Antioquia existen 125 Municipios clasificados en diversas categorías: Especial, Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta, Y Sexta, según lo contempla la Ley 617 del año 2000.

La ciudad de Medellín se clasifica en la categoría Especial, En la categoría Primera se encuentran Bello, Envigado e Itagüí y en la categoría Segunda Caldas, Copacabana, La Estrella y Rionegro.

Para el año 2014 el Municipio de Rionegro será recategorizado, pasando de Segunda a Primera Categoría, lo cual implica un reto desde lo administrativo y Fiscal, pero también desde comunicacional en función de informar y acercarse al ciudadano.

En la actualidad según la proyección de población del Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE-. Para el 2013 en Rionegro hay un estimado poblacional de poco más de 116.000 Habitantes y según estadísticas locales una población flotante promedio diaria de cerca de más de 200.000 personas. La alcaldía municipal es uno de los lugares más concurridos, y consultados por nativos y externos.

Según datos del Departamento de Comunicaciones y Prensa de la Alcaldía Municipal de Rionegro y de la Oficina de Atención al Usuario el mayor volumen de consultas va dirigida a las dependencias de Planeación, Catastro, SISBEN y Salud, con la peculiaridad de que las dos primeras presentan un alto flujo de consultas por medios alternos a las visitas a la dependencia caso contrario a las dos últimas que son recurrentemente concurridas y visitadas de manera presencial.

Centrados en las dependencias que presentan mayor consulta y búsqueda de información por medios alternativos a las visitas presenciales encontramos un alto déficit de oferta de información, En Planeación esto se debe a la complejidad del trabajo misional que se lleva a cabo por dicha dependencia, Mientras que en Catastro se explica por el uso nulo y limitado de herramientas informativas, de diseño, digitales, impresas y No impresas que le permitirían un desarrollo más eficiente de su tarea misional.

En la actualidad la Dirección Operativa de Catastro Municipal de Rionegro carece de herramientas tan básicas y necesarias como un portal que le permita a los diversos públicos objetivos acceso a cartografía predial, estadísticas demográficas, normatividad, guías de trámite y servicios, consulta de mapas temáticos, turísticos, viales, De Nomenclatura Del Municipio de Rionegro y a pesar de que trimestralmente la oficina de Rentas municipales reparte de manera masiva cerca de 30.000 facturas de los diversos predios que componen el territorio

municipal, No se aprovecha esta oportunidad para que construir un canal de comunicación con el ciudadano y público objetivo de la dependencia que es el propietario o el poseedor de los predios.

En simples palabras actualmente NO existen las herramientas ni los medios para que las personas que requieren información predial del Municipio de Rionegro puedan visualizar de una manera clara, sencilla y practica la Gestión Catastral del Municipio a través de las herramientas de comunicación gráfica, diseño web e impresos, así mismo el Municipio No le oferta al ciudadano la posibilidad que acceda a esta importante información desde la comodidad del hogar o de sus lugares de trabajo.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Podrá integrarse al actual modelo de Gestión Catastral un conjunto de herramientas comunicacionales en el cual se refleje información de interés al ciudadano en materia predial y que contemple la estrategia nacional de gobierno en línea -GEL-?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un Portal Web y herramientas comunicacionales complementarias para la Dirección Operativa de Catastro Municipal de Rionegro, cumpliendo los parámetros de la metodología Nacional de Gobierno en Línea –GEL- que permitan la visualización de la información que genera la gestión de la entidad.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recolectar información sobre la Gestión Catastral en Rionegro, compilando la que resulta de mayor interés y consulta por parte de la población objetivo de la dependencia.
- Hacer un estudio de los principales trámites y servicios que ofrece la entidad, con el fin de identificar los procedimientos actuales respecto al soporte documental de los mismos para elaborar una guía de trámite y servicios.
- Analizar, evaluar e interpretar los procesos comunicaciones actuales en la entidad para proponer una política de comunicación periódica con los propietarios y poseedores de los predios aprovechando la entrega de la facturación predial de conformidad con las regulaciones gubernamentales en la administración de la información.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Una de las principales preocupaciones de los últimos gobiernos de carácter nacional, ha sido la problemática que se presenta en el manejo de la información pública y en el poco uso que hacen los entes administrativos estatales, regionales y municipales de las Tecnologías de la Información y comunicación, olvidando que estas ofrecen una oportunidad única para que los países en vía de desarrollo den un salto en su evolución económica, política, social y cultural, pero ante todo una gestión efectiva y transparente.

Las TIC se han constituido hoy en día en herramientas que se encuentran al alcance y servicio de toda la comunidad y permiten a quienes hacen uso de las mismas actuar de una manera más moderna y eficiente.

El Programa Gobierno en línea, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el responsable de coordinar en la administración pública la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, estrategia del Gobierno Nacional que tiene por objeto contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Un Portal en línea es punto único WEB, que unifica el acceso a la información, Un portal WEB de la Dirección Operativa de Catastro Municipal de Rionegro es un espacio en la nube de la información que permitirá orientar en materia de trámites y servicios asociados a la entidad Municipal.

En este espacio podrá encontrar información sobre cómo interactuar con la oficina que tiene a cargo la gestión catastral del Municipio de Rionegro, la oferta y programas institucionales de la dirección operativa de catastro, las noticias de

actualidad que le sirven a los ciudadanos respecto a los predios que poseen y la información municipal en materia predial.

El aporte principal de este modelo comunicacional es dar a la Oficina de Catastro de unos de los Municipios más importantes de Antioquia y del País los lineamientos necesarios

para implementar un programa de comunicación gráfica, digital, web e impresa, que permita administrar la información que se produce en sus diferentes actividades haciéndose énfasis en el Diseño Web a través de un CMS (Gestor de Contenidos) dándole una mejor funcionalidad, apariencia y rendimiento mediante el uso de herramientas y software del diseño gráfico como lo son Photoshop, Illustrator, Dreamweaver y Corel.

En el portal se implementará los requerimientos de la metodología GEL y se hará uso de todas las capacidades y conocimientos adquiridos a través de la formación en la IUPB, también se hará uso de los aprendizajes empíricos y de las diversas experiencias que desde lo laboral y profesional se ha tenido en los últimos años, al proyecto a emprender se le complementará, con lo gráfico y lo corporativo, se harán piezas impresas, y todo lo necesario para cumplir los objetivos aquí propuestos

## **4 MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1 MARCO TEÓRICO**

#### **4.1.1 DEFINICIÓN DE CATASTRO**

El catastro es el inventario o censo, debidamente actualizado y clasificado, de los bienes inmuebles pertenecientes al Estado y a los particulares entre cuyos objetivos con enfoque comunicacional encontramos:

- Acceso al Sistema de Información Catastral.- El principio de publicidad rige las actuaciones públicas y el acceso a los documentos públicos, el cual está protegido como un derecho fundamental, por ende la administración de la base de datos catastral la rigen los principios de libertad, finalidad, circulación restringida, necesidad, individualidad, entre otros que van en aras de proteger los derechos fundamentales
- Producir, analizar y divulgar información catastral mediante el establecimiento de un Sistema de Información del Territorio, que apoye la administración y el mercado eficiente de la tierra, coadyuve a la protección jurídica de la propiedad, facilite la planificación territorial de las entidades territoriales y contribuya al desarrollo sostenible del país mediante la comunicación directa con el ciudadano.
- Facilitar la interrelación con los usuarios

El Derecho De Acceso A La Información Pública es un Derecho humano y herramienta fundamental para la realización de un control democrático de la actividad administrativa

#### **4.1.2 UBICACIÓN CONCEPTUAL DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Cuenta la historia que cuando Carlos III de España expulsó de sus dominios a los jesuitas, se le preguntó el motivo de tal medida. Y la respuesta del monarca fue concluyente: “Por razones que guardo en mi real pecho”.

Tal respuesta hoy en día sería inadmisibles, debido a que los ciudadanos tenemos derecho a saber qué y cómo la Administración ejerce (o deja de ejercer) el poder que la sociedad le brinda con los fines de velar por el bienestar general.

Es por ello que el derecho de acceso a la información pública se presenta como uno de los mecanismos clave para una auténtica contraloría y participación social en la gestión pública.

El derecho de acceso a la información pública constituye uno de los pilares trascendentales del funcionamiento de la democracia, ya que si no se brindara el principio de publicidad de los actos del gobierno, no se visibilizaría la gestión pública, y no se cumpliría la función social del estado. Por lo tanto, corresponde destacar que el derecho de acceso a la información pública no es ningún invento esotérico, ni responde a moda alguna, sino que integra y presupone la existencia del Derecho a la Información, el cual comprende tanto la facultad de dar como de recibir información, correspondiendo su ejercicio a todos y cada uno de nosotros.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su Informe del año 2002 destaca: “En un sistema democrático representativo y participativo, la ciudadanía ejerce sus derechos constitucionales de participación política, votación, educación y asociación, entre otros, a través de una amplia libertad de expresión y de un libre

acceso a la información. La publicidad de la información permite que el ciudadano pueda controlar (la gestión pública), no sólo por medio de una constatación de los mismos con la ley, que los gobernantes han jurado cumplir, sino también ejerciendo el derecho de petición y de obtener una transparente rendición de cuentas. El acceso a la información, a la vez de conformarse como un aspecto importante de la libertad de expresión, se conforma como un derecho que fomenta la autonomía de las personas, y que les permite la realización de un plan de vida que se ajuste a su libre decisión” .

Robert DAHL dice que “la democracia en las organizaciones estatales contemporáneas está íntimamente asociada a una ‘masa crítica’ de ciudadanos bien informados, bastante numerosa y activa.”

#### **4.1.2.1 EL CASO COLOMBIANO**

La Constitución Política de Colombia de 1991 (reformada en el año 2001) consagra en el artículo 74: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable” .

Colombia es uno de los países de América Latina que ha logrado mayores tasas de crecimiento en la participación de sus ciudadanos en Internet y tiene una de las estrategias de simplificación de trámites y visibilización de la gestión pública, más dinámica en América latina, que se conoce como la Estrategia de Gobierno en Línea, GEL.

### **4.1.3 EL E-GOBIERNO Y LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA –GEL-**

#### **4.1.3.2 CONCEPTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Existen muchos conceptos sobre e-Gobierno, entre ellos, podemos citar:

GROSVOLD (2005), el concepto de "Gobierno Electrónico" incluye todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el sector público. Es un Conjunto de políticas públicas, y procesos de comunicación e interacción plena entre Gobierno y Ciudadanos empleando las TICs (Tecnologías Informáticas y de Comunicaciones) con seguridad y privacidad.

#### **4.1.3.2 BENEFICIOS**

##### **CIUDADANOS**

- Acceso fácil a información y servicios públicos.
- Ahorro de tiempo y dinero.
- Mayor facilidad de participación en las decisiones públicas.

##### **EMPRESAS**

- Trámites más ágiles
- Mayor competitividad
- Disminución de costos operativos.

##### **EMPLEADOS**

- Incremento en la productividad.

- Elevación perfil profesional: calificación, tareas de valor añadido.

## GOBIERNO

- Disminución de costos operativos.
- Mejor imagen ante la ciudadanía.

### **4.1.4 ¿QUÉ ES LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA GEL?**

La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

#### **4.1.4.1 VISIÓN, PROPÓSITO Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

La visión del Gobierno en línea es la de un Estado construido por y para los colombianos, mediante el aprovechamiento de las TIC, para la prosperidad del país. Esta visión parte de considerar al Estado como una construcción colectiva en el cual, las potencialidades de cada persona pueden ser puestas a disposición de los demás y, a su vez, las instituciones públicas responden de manera efectiva a los intereses de la sociedad, en lo cual las TIC juegan un rol fundamental y generan un impacto positivo sobre la gestión pública, sobre la competitividad y sobre la sociedad en su conjunto.

El propósito es el de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, que presta mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, mediante el aprovechamiento de las TIC.

Para alcanzar este propósito se definieron cuatro objetivos específicos:

- Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto, con procesos que permitan la integración de los diferentes servicios, optimizar y compartir recursos y contar con datos e información de calidad y oportunos en las instituciones que promuevan a su vez la generación de servicios de valor agregado por parte de terceros.
- Contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública, con una mayor visibilidad de los asuntos públicos y facilitando al ciudadano el conocimiento de la gestión del Estado.
- Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, generando confianza en la administración pública y habilitando nuevos canales para la construcción colectiva de políticas públicas, resolución de problemas, toma de decisiones y control social.
- Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida, a partir de la oferta de servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y las empresas, mejorando su calidad, generando ahorros en costos y tiempos por filas y desplazamientos, con trámites más simples, donde se eliminen pasos y documentos innecesarios, se reduzcan altos costos de transacción, se habiliten múltiples canales y en últimas el ciudadano no tenga que ir de un lugar a otro como mensajero del Estado.

Lo anterior, basado en los principios fundamentales de eficiencia, transparencia, participación, colaboración e innovación.

#### **4.1.5 LOS PORTALES WEB Y EL APOORTE DEL DISEÑO GRAFICO**

Un Portal de una entidad pública es un punto web que unifica el acceso a la información, trámites y servicios de las entidades del Estado.

Este tipo de portales está dirigido a ciudadanos, servidores públicos y extranjeros y en él se puede encontrar información sobre lo siguiente:

- Directorio de entidades del Estado a nivel nacional y local
- Trámites y servicios de la dependencia
- Información de interés para servidores públicos
- Campañas institucionales del Estado y noticias de actualidad sobre servicios que se prestan
- Información sobre el territorio (Historia, Geografía, Inversiones, Mapas)

Frente a los trámites y servicios, un Portal ofrece la información organizada por públicos objetivo: ciudadanos, empresas, servidores públicos y jóvenes. Igualmente, los trámites y servicios se organizan por temáticas y en cada uno de ellos, el usuario puede encontrar información sobre requisitos, formularios, sedes, horarios y el proceso que se debe seguir para la ejecución de los mismos.

También ofrece un espacio de noticias actualizadas, un espacio de participación por medio de varias estrategias como las redes sociales.

Para facilitar el acceso a trámites y servicios, el Portal visualiza aquellos que se

pueden ejecutar en línea, y las aplicaciones que se han desarrollado para proveer servicios.

El Portal Web se diseña siguiendo la imagen corporativa y colores de empresa, para mantener la misma imagen online y off-line aplicándolos en los conceptos como:

- la organización del sitio
- Diseño y estética
- Navegación y menú
- Imágenes
- Publicidad
- Galerías multimedia

## 4.2 MARCO CONTEXTUAL

El Municipio de Rionegro, está ubicado en el departamento de Antioquia, en la región del oriente, lo conforman 23 municipios. Cuenta con un área total de 196 km<sup>2</sup> se encuentra delimitado por la llanura aluvial del Río Negro y sus tributarios, de los cuales se destacan el Río Pantanillo y las quebradas: Las Palmas, Espíritu Santo y Fizebad, que son embalsadas por la represa La Fé; las quebradas Don Diego, Chachafruto y la microcuenca Abreo-Malpasso que surte el Acueducto Municipal.

Rionegro es hoy en día una de las ciudades más importantes del Departamento de Antioquia, es el centro del desarrollo empresarial del oriente antioqueño.

En el Municipio, la agroindustria y la industria han evolucionado y son las actividades que generan más empleos. La floricultura ha alcanzado niveles de producción para la exportación. Otras actividades como la agricultura, la ganadería y el comercio tienen un también un gran desarrollo y se destacan, ocupando un espacio importante en la economía de Antioquia.

Podemos decir que Rionegro en la actualidad es una ciudad patrimonial, afectada por el acelerado crecimiento de los últimos años.

El acelerado crecimiento de la población, las actividades económica e industrial, la urbanización del área rural, han hecho que Rionegro inicie su transformación a una cultura de ciudad. Lo que la convirtió en un sitio con mucha riqueza histórica y con un alto desarrollo industrial, ideal para el turismo, el emprendimiento y la educación.

La dinámica del municipio es el de una ciudad intermedia, con gran auge industrial, comercial y de servicio, con una población de poco más de 116.000 habitantes y con un crecimiento poblacional bastante acelerado, que se refleja en la dinámica de sectores como el de la construcción, la educación y los servicios.

Administrativamente El Municipio de Rionegro, es catalogado en categoría 2, es decir esta entre el grupo de municipios de entre 50001 y 100000 habitantes, 50001 y 100001 SMMLV, sin embargo para el 2014 se espera una recategorización del municipio.

la Alcaldía de Rionegro se divide en dos grandes grupos: La administración central y las entidades descentralizadas, dentro de la administración central se encuentra la Secretaría de Planeación Municipal encargada del ordenamiento territorial del Municipio, y a su vez tiene adscrita la dependencia de catastro, la cual es una Dirección Operativa encargada de la administración de la información predial.

En el Municipio de Rionegro están disponibles prácticamente todos los servicios posibles de telecomunicaciones, desde teléfonos públicos, pasando por redes de telefonía móvil, redes inalámbricas de banda ancha, centros de navegación o cibercafés, comunicación IP, etc.

La principal empresa en este sector es EPM Telecomunicaciones, (bajo su marca UNE), recientemente separada de su casa matriz Empresas Públicas de Medellín (EPM); también están presentes la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), TELMEX y Telecom (de Telefónica).

Hay tres operadores de telefonía móvil todos con cobertura nacional y con tecnología GSM, Claro (de América Móvil), Movistar (de Telefónica), y Tigo (de la ETB, EPM Telecomunicaciones y Millicom International de Luxemburgo). La empresa Avantel, también funciona en el municipio ofreciendo el servicio de trunking, el cual se hace por medio de un dispositivo híbrido entre celular y radio.

La localidad cuenta con varios canales de televisión de señal abierta, el canal regional Teleantioquia, y los cinco canales nacionales: los 2 privados Caracol y RCN, y los 3 públicos Canal Uno, Señal Institucional y Señal Colombia. Las empresas de televisión por suscripción ofrecen canales propios.

En la localidad están establecidas una gran cantidad de emisoras en AM y FM,

tanto de cobertura local como nacional, de las cuales la mayoría son manejadas por Caracol Radio o RCN Radio, aunque hay otras emisoras independientes de gran sintonía, como Todelar y Super.

En Rionegro y Antioquia circulan dos importantes diarios: El Colombiano y El Mundo, ambos con una larga trayectoria en el ámbito local y regional. También circulan los periódicos El Tiempo y El Espectador ambos de tiraje nacional.

Pese a lo anterior el trabajo en materia de comunicación gráfica, digital e impresa para visualizar la gestión de entidades tan importantes como el catastro, no es acorde a las exigencias de la dinámica y crecimiento que va teniendo la ciudad, motivo que se convierte en la oportunidad para realizar este trabajo de grado.

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

En primera instancia se ha definido que la metodología para desarrollar y recolectar la información requerida que posibilite el cumplimiento de los objetivos del proyecto, necesitará las siguientes Fuentes, Técnicas e Instrumentos.

### Fuentes

#### **Primarias**

- Dirección Operativa de Catastro Municipal, a través de su sistema de gestión documental, y enlace establecido para tal fin el funcionario Manuel Gutiérrez designado en carta de intención (ver anexo) por el Arquitecto y coordinador de la Oficina de Catastro Gustavo Adolfo Saldarriaga Gaviria
- Sistema de Administración de la Información Municipal y Rentas SAIMYR
- Dirección Operativa de Comunicaciones y Prensa
- Oficina de Atención al Usuario

#### **Secundarias**

- Manuales Catastrales
- Manual de Imagen Corporativa
- Manual de Gobierno en Línea
- Manual de Calidad

## **Técnicas**

- Se programará una serie de encuestas con la ayuda de la oficina de atención al usuario.
- Se hará observación directa en la dependencia, una vez a la semana durante el tiempo que se determine.

## **Instrumentos**

- Formatos del sistema de gestión de calidad adoptados por la alcaldía.
- Seguimiento al programa de PQRSF de la alcaldía, dependencia de catastro.
- Reporte de envíos y solicitudes a través de la herramienta contacto ciudadano de la oficina de comunicaciones.

## 5.1 RECURSOS DEL PROYECTO

RECURSOS	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	OBSERVACION
1 Diseñador Gráfico	(Ejecutor del proyecto de Grado)  Diseñador Gráfico con manejo de software enfocado al desarrollo web.  Manejo de CMS y bases de datos	5.000.000 dos meses	Valor estimado por dos meses  (Se aporta este trabajo)
1 Cogestor	(Quien audita y provee la información de la gestión catastral)  Función de la D.O de catastro, que conozco los procesos de la gestión catastral, y provea al proyectos de la información necesaria	2.200.000	(lo aporta la alcaldía a este trabajo) por dos meses
1	Ordenador con acceso a	3.000.000	

Computador , 1 Hosting 1 Dominio	dreamweaver, illustrator, photoshop, fireworks, coreldraw, ftp, internet, MYSQL.  Espacio de almacenamiento ilimitado, tráfico ilimitado, acceso vía ftp o Cpanel programado en php.  Guía impresa de trámites.  Volantes informativos.  Afiches	1.000.000	(Aportados por la alcaldía)
Papelería	Impresiones y copias	100.000	(aporta alcaldia)
TOTAL		11.300.000	

## 5.2 CRONOGRAMA

FECHA DE INICIO			01/08/2013		
Actividad		Duración (días)	Actividad Precedente	Inicio	Finalización
A	Presentación anteproyecto	10	N.A	01/08/2013	11/08/2013
C	Recolección de información	10	A	12/08/2013	22/08/2013
D	Instalación CMS	4	A	23/08/2013	27/08/2013
E	Adecuación de aspecto gráfico CMS	9	D	28/08/2013	06/09/2013
F	Funcionalidad	16	E	07/09/2013	23/09/2013
G	Adecuación de la información en el sitio web	10	F	24/09/2013	04/10/2013
H	Semana de apertura al público del portal web	7	G	07/10/2013	14/10/2013
I	Periodo de estabilización	26	H	15/10/2013	10/11/2013
J	Entrega	1	I	14/11/2013	15/11/2013

## 6. RESULTADOS

### RESULTADO A PARTIR DE LAS FUENTES PRIMARIAS

En el mes de septiembre del presente año según estadísticas de atención al usuario y el centro documental de la Alcaldía de Rionegro ingresaron a la Dirección Operativa de Catastro doscientos cuarenta y dos oficios o trámites discriminados de la siguiente forma: una acción de tutela, seis correcciones de área, ochenta y ocho cambios de propietario, once derechos de petición, veinte cuatro incorporaciones de construcciones y ciento doce solicitudes de trámite que se clasifica entre mutaciones de segunda y quinta clase.

Analizada ésta información con el coordinador de Catastro se pudo evidenciar que un 20% de dichas solicitudes carecían de requisitos mínimos situación que se repite mes a mes es decir que una de cada cinco trámites en esta dependencia carece de requisitos.

Otro aspecto que se pudo analizar a partir de la recolección de esta información primaria es que un 10% de las solicitudes obedecen a información que se encuentra disponible en la web de la Alcaldía pero debido a que no se concentra en mismo lugar los usuarios prefieren hacer sus consultas a través de escritos o derechos de petición.

También se pudo evidenciar que un 50% de las solicitudes se repiten pues éstas también ingresan a la dependencia vía boletines de la oficina de registro.

La Dirección Operativa de Catastro nos entregó los siguientes datos.

El gran flujo de usuarios internos de la Alcaldía proviene de las dependencias de Planeación, Infraestructura y Hacienda, en busca de localización de predios, mapas básicos y requisitos de trámites.

Los usuarios externos en busca de solución de trámites a través de procedimientos que se conocen como mutaciones catastrales.

Según datos de la oficina de comunicaciones la mayor demanda de información relaciona a la oficina de catastro se debe hacia como y donde actualizar los datos relacionados con el impuesto predial.

## **RESULTADO A PARTIR DE LAS FUENTES SECUNDARIAS**

Los manuales de catastro después de su lectura permiten establecer que cualquier proceso de la gestión catastral se enmarca en cualquiera de cinco grandes procedimientos que son mutaciones de primera clase a quinta clase toda vez que los procedimientos ya están establecidos así como los requisitos de lo mismo lo que podemos evidenciar es falta de la visualización de este tipo de información tanto a los usuarios internos como externos.

La estrategia de Gobierno en Línea establece y requiere unos pasos y procedimientos de cara a la simplificación de las acciones que debe llevar un usuario ante la gestión estatal. Todo lo anterior nos muestra un resultado básico y es la desarticulación entre la gestión Catastral y la Estrategia de Gobierno en Línea oportunidad de mejora que se podría subsanar con un espacio en la web que disponga de toda esta información de cara al usuario. La pregunta se traslada

hacia la siguiente inquietud ¿qué servicios e información demandan los usuarios de la información catastral?

## **RESULTADOS A PARTIR DE OBSERVACIÓN DIRECTA Y ENCUESTAS**

Durante el mes de septiembre se hizo ejercicio de observación directa todas las tardes de los días lunes y viernes y los días miércoles en forma aleatoria se le preguntó a un usuario sobre si en el caso de que existiese una web de catastro municipal que información le gustaría que se mostrara producto de estos ejercicios se realizó la siguiente propuesta de contenidos de la web: Inicio, gestión catastral, trámites y servicios, mapas, gestión de boletines, normograma, noticias, estadísticas, contacto.

## **7. CONCLUSIONES**

Durante dos meses se recolectó información sobre la Gestión Catastral en Rionegro, compilando la información de mayor interés lo que nos permitió evidenciar que la mayor consulta por parte de la población objetivo de la dependencia se debe a información que reposa en la oficina pero que no se visibiliza a través de ningún instrumento comunicativo.

Se realizó un estudio de la mano de atención al usuario de los principales trámites y servicios que ofrece la entidad, identificando los procedimientos actuales respecto y sus respectivos soportes documentales lo que permitió establecer y construir de manera conjunta una guía de trámites y servicios.

Se analizó y estableció como política en el mediano y largo plazo implementar procesos comunicaciones en la entidad para brindar una comunicación periódica con los propietarios y poseedores de los predios aprovechando la entrega de la facturación predial de conformidad con las regulaciones gubernamentales en la administración de la información.

Por último se diseñó un Portal Web con las herramientas comunicacionales complementarias para la Dirección Operativa de Catastro Municipal de Rionegro, cumpliendo los parámetros de la metodología Nacional de Gobierno en Línea –GEL- que permitan la visualización de la información que genera la gestión de la entidad.

## **8. RECOMENDACIONES**

Los portales son herramientas comunicacionales bidireccionales y dinámicas cuyo éxito radica en la velocidad y actualización, grado alimentación del contenido y facilidad en el acceso que permita acercarse de manera eficiente a los usuarios es por ellos que se establecen las siguientes recomendaciones en el manejo del portal [www.rionegro.gov.co/catastromunicipal](http://www.rionegro.gov.co/catastromunicipal)

La actualización y mantenimiento del sistema operativo debe ser una labor constante en la que se requiere sinergia entre la dependencia operativa la oficina de sistemas y la oficina de Comunicaciones y prensa.

La calidad y vigencia de un portal depende la veracidad, claridad y oportunidad que ofrece la información que lo alimente por ello la actualización de contenidos debe ser una labor constante que realice la dependencia de cara al usuario.

## BIBLIOGRAFÍAS

IGAC, Resolución número 0070 de 2011 .Extraído el 16 de octubre de 2013 desde  
[http://www.igac.gov.co/wps/wcm/connect/8555e80047cd59688c6acc23e186de1d/RESOLUCION\\_70\\_2011.pdf?MOD=AJPERES](http://www.igac.gov.co/wps/wcm/connect/8555e80047cd59688c6acc23e186de1d/RESOLUCION_70_2011.pdf?MOD=AJPERES)

Extraído el 17 de octubre de 2013 <http://noticias.juridicas.com/articulos/00-Generalidades/200703-5102003278491354578.html>

Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (2010).  
Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, Editorial Nacional.

Dirección Operativa de Comunicaciones y prensa. (2012).  
Manual de imagen corporativo Municipio de Rionegro, La tipografía.

Dirección de Sistemas de Información y catastro. (2010).  
Manuales reconocimiento predial y Catastro, Fondo editorial del departamento de antioquia.

## ANEXOS

  
Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia

  
Municipio con más futuro

SP  
Rionegro, 14 de noviembre de 2013.

Señores:  
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO  
Facultad de Producción y Diseño  
Calle 73 No. 73A – 226  
Medellín, Antioquia

Asunto: Aprobación de entrega de proyecto de grado "VISUALIZACIÓN DE LA GESTIÓN CATASTRAL DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN GRÁFICA Y DISEÑO WEB EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO EN LÍNEA -GEL-" y su portal web.

La Dirección Operativa de Comunicaciones y Prensa, adscrita a la Secretaría Privada del Municipio de Rionegro, Antioquia, expresa la más cordial nota de felicitación al trabajo realizado por el joven Julián Andrés Rivillas Valencia, en el cual denota un amplio conocimiento de los procesos de la gestión pública de la Administración Municipal de Rionegro, los manuales de Gobierno en Línea –que cumple a cabalidad con los protocolos- y con las expectativas de los funcionarios del área específica de desarrollo del proceso.

En nombre de la Administración Municipal, agradecemos a la institución Universitaria por ser formadores de ciudadanos integrales que aportan al desarrollo humano integral de nuestro Municipio y además exaltamos a su institución por portar el nombre de uno de nuestros más ilustres hijos, a quien el próximo mes enero le conmemoraremos su bicentenario de su muerte.

Cuenten siempre con nuestros servicios.

Atentamente,

  
David Alejandro Pérez Serna  
Dirección Operativa de Comunicaciones y Prensa

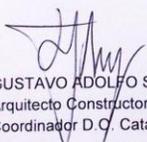
  
NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
FAX 565 81 42. [www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

**DESARROLLO HUMANO INTEGRAL**

Señores  
**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO**  
Facultad de Producción y Diseño  
Calle 73 No. 73A- 226  
Apartado aéreo: 6564  
Medellin, Colombia

La Dirección Operativa de Catastro, dependencia adscrita a la Secretaría de Planeación del Municipio de Rionegro, les manifiesta la satisfacción que ha generado para este despacho que en el marco del proyecto de grado titulado: "VISUALIZACIÓN DE LA GESTIÓN CATASTRAL DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN GRÁFICA Y DISEÑO WEB EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO EN LÍNEA -GEL-" se haya generado y cumplido con el diseño del Portal web [www.rionegro.gov.co/catastromunicipal](http://www.rionegro.gov.co/catastromunicipal) con los componentes establecidos en el proyecto de grado, los cuales fueron recibidos a satisfacción el día 14 de noviembre de 2013.

Por último esta dependencia le invita a generar espacios de capacitación con un grupo de funcionarios de la oficina de catastro, para que a este portal se le mantenga actualizado y se generen actualizaciones dinámicas y periódicas.



GUSTAVO ADOLFO SALDARRIAGA GAVIRIA  
Arquitecto Constructor  
Coordinador D.C. Catastro Rionegro



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
FAX 565 81 42. [www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)