

LÍDER DEL PROCESO: Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales										
OBJETIVO: Coordinar la participación de todos los actores vinculados en la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) con el propósito de implementarlos de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.										
ALCANCE: El proceso inicia con la elaboración y actualización de los aspectos técnicos de los Servicios Ciudadanos Digitales y termina con el monitoreo y la generación de reportes										
No	Ciclo PRIVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPA/SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS	
1	P	Asamblea General de Asociados Junta Directiva MinTIC Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión de Grupos de Interés Entidades Públicas y privadas	Documento justificativo de creación de la Agencia Nacional Digital Estatutos de la Agencia Nacional Digital Política de Gobierno Digital Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Decreto 1078 de 2015) y demás normatividad aplicable Plan Estratégico Institucional Caracterización de usuarios Necesidades de lineamientos para la vinculación y uso de los Servicios Ciudadanos Digitales	Elaboración y actualización de los aspectos técnicos de los Servicios Ciudadanos Digitales de acuerdo con la normatividad aplicable	Proponer aspectos técnicos para la vinculación y uso de los Servicios Ciudadanos Digitales por parte de los organismos y entidades que conforman las ramas del Poder Público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, los órganos autónomos e independientes del Estado, y los particulares, cuando cumplan funciones administrativas o públicas.	Subdirección SCD Subdirección Jurídica	Lineamientos técnicos para la vinculación y uso de los Servicios Ciudadanos Digitales documentados.	Propuesta de aspectos técnicos para la vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales. Necesidades de infraestructura y licenciamiento para la articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Necesidades de cumplimiento de requerimientos de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información para la articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Necesidades de gestión del riesgo de la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales	MinTIC Proceso Gestión de TI Proceso Dirección Estratégico Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control	
2	H	MinTIC Proceso Gestión de TI Proceso Dirección Estratégico Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control	Guía para vinculación y uso de los Servicios Ciudadanos Digitales. Infraestructura y licenciamiento para la articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Lineamientos, procedimientos y directrices para el cumplimiento de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información para la articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Lineamientos para la gestión de los diferentes riesgos de la articulación de los servicios ciudadanos digitales	Adecuación y mantenimiento de las condiciones técnicas, de calidad, seguridad y privacidad de la información y funcionalidad para la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales	Implementar los lineamientos, estrategias y directrices para la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales en términos de infraestructura y licenciamiento, así como el cumplimiento de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información y gestión de los diferentes riesgos de la articulación de los servicios ciudadanos digitales.	Dirección Subdirección SCD	Utilización de la infraestructura y licenciamiento adecuado conforme los lineamientos técnicos y funcionales para la articulación de los servicios ciudadanos digitales. Cumplimiento de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información y gestión de los diferentes riesgos para la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales.	Implementación de la infraestructura y licenciamientos requeridos para la articulación de los servicios ciudadanos digitales Cumplimiento de requisitos de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información. Mapa de gestión de los diferentes riesgos de la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales con identificación de controles.	MinTIC Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales	
3	H	Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales MinTIC Proceso Gestión Jurídica	Implementación de la infraestructura y licenciamientos requeridos para la articulación de los servicios ciudadanos digitales Cumplimiento de requisitos de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información. Mapa de gestión de los diferentes riesgos de la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales con identificación de controles. Lineamientos para la vinculación de Entidades Públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas en el modelo de Servicios Ciudadanos Digitales Propuesta de Marco político - legal definido para la vinculación de las entidades públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas a los Servicios Ciudadanos Digitales	Coordinación de los actores vinculados a la prestación de los servicios ciudadanos digitales	Llevar a cabo el acompañamiento técnico para vincular a las entidades públicas y/o privadas en el modelo de servicios ciudadanos digitales de acuerdo con los lineamientos generados por MinTIC. Validar el cumplimiento de los estándares técnicos y operativos de los prestadores habilitados por el MinTIC. Realizar la gestión correspondiente al marco político - legal definido para la vinculación de las entidades públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas a los Servicios Ciudadanos Digitales.	Subdirección SCD Subdirección Jurídica	Cumplimiento de los lineamientos dados por MinTIC para el acompañamiento a entidades para su vinculación al Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales Aplicación del marco político - legal definido para la vinculación de las entidades públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas a los Servicios Ciudadanos Digitales.	Marco político - legal definido para la vinculación de las entidades públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas a los servicios ciudadanos digitales formalizado con las entidades. Informe del acompañamiento realizado a las entidades para su vinculación al Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales. Acuerdos de Niveles de Servicio	MinTIC Entidades Públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas Prestadores Proceso Gestión Jurídica Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales	
4	V	Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Gestión de Grupos de Interés Prestadores	Marco político - legal definido para la vinculación de las entidades públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas a los servicios ciudadanos digitales formalizado con las entidades. Informe del acompañamiento realizado a las entidades para su vinculación al Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales. Implementación de la infraestructura y licenciamientos requeridos para la articulación y prestación de los servicios ciudadanos digitales Cumplimiento de requisitos de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información. Mapa de gestión de los diferentes riesgos de la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales con identificación de controles. Acuerdos de Niveles de Servicio Informe de PQRS gestionados por los prestadores de los Servicios Ciudadanos Digitales Informe de PQRS gestionados como articulador de los Servicios Ciudadanos Digitales Reportes de calidad, de anomalías e incidencias de los prestadores de los Servicios Ciudadanos Digitales Reportes de calidad, de anomalías e incidencias como articulador de los Servicios Ciudadanos Digitales	Monitoreo, seguimiento y control de la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales	Verificar el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores, generando los informes del modelo y de la prestación de los SCD, de acuerdo con indicadores de calidad, uso, entre otros, definiendo el tablero de control con los respectivos rangos de medición que permita monitorear la calidad de los servicios ciudadanos digitales, incluyendo tanto la disponibilidad y cobertura nacional como el uso y nivel de implementación de los SCD. Administrar los servicios de información necesarios para la integración y unificación de la entrada a los SCD. Administrar y mantener actualizado el dominio técnico del directorio de servicios de intercambio de información, la base de datos disponible y protegida. Verificar y mantener el adecuado funcionamiento de la infraestructura y licenciamiento requerido para la articulación de los servicios ciudadanos digitales. Verificar y mantener el cumplimiento de las normas de calidad, seguridad y privacidad de la información así como la aplicación de los controles de los diferentes riesgos de la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales identificados. Monitorear la prestación de los SCD e informar a las autoridades correspondientes sobre anomalías o incidencias ocurridas, generando los reportes de las condiciones de operación, así como de las acciones tomadas y recomendaciones a que haya de lugar.	Subdirección SCD	Informes sobre el modelo y prestación de los SCD frente al cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de Servicios Ciudadanos Digitales Tablero de Control con los rangos de medición que permitan monitorear la calidad, uso, disponibilidad, cobertura, etc. de los Servicios Ciudadanos Digitales. Mecanismos y controles implementados para la actualización del dominio técnico del directorio de servicios de intercambio de información así como de la base de datos maestra. Cumplimiento de normas técnicas de calidad, seguridad y privacidad de la información y gestión de los diferentes riesgos de la articulación de los Servicios Ciudadanos Digitales. Reportes de las condiciones de prestación, así como de las acciones tomadas y recomendaciones a que haya de lugar sobre anomalías o incidencias ocurridas. Indicadores de disponibilidad de los servicios de intercambio	Informes sobre el modelo y prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales. Tablero de Control de los Servicios Ciudadanos Digitales. Dominio Técnico del Directorio de servicios de intercambio de información actualizado Base de datos maestra Nivel de cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio Reportes de las condiciones de operación, anomalías o incidencias ocurridas a las instancias o autoridades correspondientes. Comunicaciones a los Prestadores de los servicios y usuarios de Servicios Ciudadanos Digitales	MinTIC Entidades Públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas Prestadores Proceso Gestión de TI Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Usuarios SCD Entes de Control	
5	H	MinTIC Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Gestión de Grupos de Interés Proceso Comunicación Estratégica Prestadores de los Servicios Ciudadanos Digitales	Lineamientos para implementar estrategias de apropiación, comunicación y difusión de los Servicios Ciudadanos Digitales Necesidades de información de los grupos de interés frente a los riesgos de los Servicios Ciudadanos Digitales Propuestas para la elaboración de estrategias para la comunicación de los Servicios Ciudadanos Digitales	Diseño e implementación de estrategias de apropiación, comunicación y difusión de los Servicios Ciudadanos Digitales	En coordinación con el MinTIC, diseñar estrategias de comunicación y difusión de los Servicios Ciudadanos Digitales, incluyendo estrategias sobre los riesgos de estos. Así mismo, en coordinación con los prestadores y el MinTIC, diseñar estrategias de apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales.	Subdirección de SCD Dirección	Estrategias de apropiación, comunicación y difusión de Servicios Ciudadanos Digitales aprobadas por MinTIC.	Estrategias de apropiación, comunicación y difusión de los Servicios Ciudadanos Digitales, incluyendo las estrategias sobre los riesgos de estos.	MinTIC Proceso Comunicación Estratégica Prestadores de los Servicios Ciudadanos Digitales Usuarios de los Servicios Ciudadanos Digitales	
6	V	Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Dirección Estratégico	Procedimientos, Indicadores, Riesgos, etc. del Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales	Seguimiento y medición del proceso	Hacer seguimiento y evaluación de las actividades del proceso, planes de acción u operativos, armonizados en los lineamientos y requerimientos del Modelo de Gestión Integral de la AND. De igual manera realizar la medición de los indicadores y el seguimiento a la implementación de controles de los riesgos de gestión identificados para el proceso y el cumplimiento de los procedimientos asociados.	Subdirección SCD	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos de gestión e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento de los planes derivados del proceso	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento de los planes derivados del proceso	Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control Proceso Dirección Estratégico Proceso Articulación de SCD Entes de Control	

LIBRO DEL PROCESO: Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales															
OBJETIVO: Coordinar la participación de todos los actores vinculados en la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD) con el propósito de implementarlos de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.															
ALCANCE: El proceso inicia con la elaboración y actualización de los aspectos técnicos de los Servicios Ciudadanos Digitales y termina con el monitoreo y la generación de reportes															
No	Ciclo PIVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPA/SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS						
7	A	Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control Proceso Dirección Estratégico Proceso Articulación de SCD Entes de Control	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento de los planes derivados del proceso Resultados de Auditoría Interna Resultados de Auditoría Externa	Formulación e implementación de planes de mejoramiento	Llevar a cabo el análisis de los resultados generados del proceso y elaborar los planes de mejora que se requieren, haciendo seguimiento al cumplimiento de los mismos.	Subdirección SCD Dirección	Planes de mejoramiento elaborados Verificación de la implementación de los planes de mejoramiento	Planes de mejora implementados y cerrados	MiNTIC Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control Proceso Dirección Estratégico Proceso Articulación Servicios Ciudadanos Digitales Grupos de valor o interés (ciudadanía en general; entidades públicas y privadas, etc.) Entes de Control						
REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS															
Ver normograma															
SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN					DIMENSIÓN Y POLÍTICA DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE AL PROCESO										
Ver Indicadores del Proceso															
					DIMENSIÓN		POLÍTICA								
					Dirección Estratégica y Planificación		Planificación Institucional Plan Anticorrupción								
					Gestión con valores para resultados		Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público Gobierno Digital Servicio al Ciudadano Participación ciudadana en la gestión pública Racionalización de trámites Reducción de costos								
					Información y Comunicación		Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción								
					Evaluación de Resultados		Seguimiento y evaluación del desempeño institucional								
					Control Interno		Control Interno								
POLÍTICAS DE OPERACIÓN															
N.A.															
CONTROL DE CAMBIOS															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>REVISIÓN</th> <th>FECHA</th> <th>CAMBIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>12/06/2020</td> <td>Emisión del Documento</td> </tr> </tbody> </table>										REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS	1	12/06/2020	Emisión del Documento
REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS													
1	12/06/2020	Emisión del Documento													
Elaboró				Revisó			Aprobó								
 Inesat Jiménez Líder Funcional, Contratista				 Johanna Lavardi Profesional de Planificación			 Lina María Cruz Subdirectora Servicios Ciudadanos Digitales								
 Luisa Fernanda Camacho Líder Funcional, Contratista				 Gloria Sánchez Profesional Jurídica/Oficial Protección de Datos Personales											
 Mauricio Cortés Profesional Planificación, Contratista				 Adriana Parra Especialista Seguridad de la Información, Contratista											