

LIDER DEL PROCESO: Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales									
OBJETIVO: Prestar los Servicios Ciudadanos Digitales Base con el fin de fortalecer el ecosistema de información digital público y contribuir a la transformación digital del Estado Colombiano, cumpliendo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.									
ALCANCE: El proceso inicia con el diseño y adecuación de condiciones para la prestación de los SCD base y termina con la formulación e implementación de planes de mejoramiento para el proceso.									
No	Ciclo PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPA/SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS
1	P	MinTIC	Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Decreto 1078 de 2015) y demás normativa aplicable. Guía de Lineamientos de los Servicios Ciudadanos Digitales.	Definición de las condiciones técnicas, de calidad, seguridad y privacidad y funcionalidad para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales	Definir las necesidades de la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales para contar con la infraestructura tecnológica y licenciamiento así como el cumplimiento de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información, acceso, neutralidad tecnológica y continuidad en el servicio, y la gestión de los diferentes riesgos para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales base, que garantice la disponibilidad, cobertura y calidad de dichos servicios a prestar.	Subdirección de SCD	N.A.	Necesidades de infraestructura y licenciamiento para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales base Necesidades de cumplimiento de requerimientos de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales base Necesidades acceso, neutralidad tecnológica y continuidad en los servicios ciudadanos digitales base a prestar. Necesidades de gestión del riesgo para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales base Necesidades de generar desarrollos para la prestación de Servicios Ciudadanos Digitales base	Proceso Gestión de TI Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control Proceso de Gestión de Proyectos de CTI aplicada
2	H	Proceso Gestión de TI Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control	Infraestructura y licenciamiento para la prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Lineamientos, procedimientos y directrices para el cumplimiento de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información para la prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Lineamientos para el acceso, neutralidad tecnológica y continuidad en los servicios ciudadanos digitales base a prestar. Lineamientos para la gestión de los diferentes riesgos para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales base	Adecuación y mantenimiento de las condiciones técnicas, de calidad, seguridad y privacidad de la información, y funcionalidad para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales	En esta etapa se implementan los lineamientos, estrategias y directrices para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales en términos de infraestructura, licenciamiento, aplicaciones, plataformas y demás requeridos, así como el cumplimiento de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información y gestión de los diferentes riesgos de la prestación de los servicios ciudadanos digitales.	Subdirección de SCD Dirección	Utilización de la infraestructura y licenciamiento adecuado conforme los lineamientos técnicos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales. Cumplimiento de normas técnicas de calidad, seguridad y privacidad de la información y gestión de los diferentes riesgos para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales.	Implementación de la Infraestructura y licenciamientos requeridos para la 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 prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales con identificación de controles.	MinTIC Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales
3	H	Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso de Gestión de Proyectos de CTI aplicada Usuarios de los Servicios Ciudadanos Digitales	Implementación de la Infraestructura y licenciamientos requeridos para la 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 prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales con identificación de controles. Desarrollos para la prestación de servicios ciudadanos digitales Solicitudes de Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales	Prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales Base (interoperabilidad, autenticación digital y carpeta ciudadana digital)	A partir de la adecuación de las condiciones técnicas, de calidad, seguridad y privacidad de la información así como de funcionalidad para la prestación de los servicios, además de los desarrollos (cuando aplican), se procede a integrar las entidades a la plataforma de interoperabilidad del estado colombiano para el consumo y exposición de servicios de intercambio de información. De igual manera se realiza la vinculación de entidades como fuentes de atributos para el SCD de autenticación digital, y la integración de trámites y servicios al mismo. Así mismo, se realiza la integración de trámites y servicios al SCD de carpeta ciudadana desarrollando e implementando microservicios para la visualización de datos, actualización de datos, alertas y comunicaciones e histórico de trámites. Finalmente, se realiza el registro de usuarios para asignar credenciales para el servicio de autenticación digital y el registro de usuarios para el servicio de carpeta ciudadana digital.	Subdirección de SCD	Informe de validación elaborado por MinTIC sobre el cumplimiento de la prestación de los servicios ciudadanos digitales base, conforme a los requisitos de la Guía de Lineamientos. Nivel de cumplimiento de los ANS	Entidades integradas en la plataforma de interoperabilidad Fuentes de atributos vinculadas al SCD de autenticación digital Trámites y servicios integrados al SCD de autenticación digital Trámites y servicios vinculados al SCD de carpeta ciudadana Base de datos de usuarios registrados y con credenciales para la prestación del servicio de autenticación digital y carpeta ciudadana digital Implementación de la Infraestructura y licenciamientos requeridos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales Nivel de cumplimiento de los ANS Cumplimiento de requisitos de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información. Mapa de gestión de los diferentes riesgos de la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales con identificación de controles.	Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Usuarios de los Servicios Ciudadanos Digitales MinTIC
4	V	Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Gestión de Grupos de Interés Usuarios de los Servicios Ciudadanos Digitales	Entidades integradas en la plataforma de interoperabilidad Base de datos de usuarios registrados y con credenciales para la prestación del servicio de autenticación digital y carpeta ciudadana digital Implementación de la Infraestructura y licenciamientos requeridos para la 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 prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales con identificación de controles. PQRS de las entidades integradas en la plataforma de interoperabilidad y/o de los usuarios registrados para la prestación del servicio de autenticación digital y carpeta ciudadana digital Nivel de cumplimiento de los ANS	Monitoreo de la Prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales base	Se realiza el análisis y respuesta de PQRS de competencia de la AND. De igual manera se lleva a cabo el monitoreo del funcionamiento de la infraestructura, licenciamiento, plataformas, nivel de aplicación y demás, requeridos para la prestación de los servicios con el fin de mantener una prestación con calidad, seguridad y disponibilidad continua. Así mismo, se realiza la gestión correspondiente para mantener el cumplimiento de los requisitos de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información, así como la implementación de los controles requeridos para la mitigación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios.	Subdirección de SCD	Informe de validación elaborado por MinTIC sobre el cumplimiento de la prestación de los servicios ciudadanos digitales base, conforme a los requisitos de la Guía de Lineamientos.	Respuestas e Informes de PQRS de la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales base Reportes e indicadores de anomalías o incidentes que se presenten a las instancias y/o autoridades que corresponda Acceso a la información (transacciones) al articular para el monitoreo Necesidades de infraestructura y licenciamiento para la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales base Necesidades de cumplimiento de requisitos de normas de calidad, seguridad y privacidad de la información así como de implementación de controles para mitigación de riesgos Necesidades de información de los grupos de interés frente al acceso a los Servicios Ciudadanos Digitales base	Usuarios de los Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Gestión de Grupos de Interés Proceso Gestión de TI Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Gestión de Grupos de Interés Proceso Comunicación Estratégica
5	H	MinTIC Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Usuarios de los Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Gestión de Grupos de Interés Proceso Comunicación Estratégica	Lineamientos para implementar estrategias de apropiación de Servicios Ciudadanos Digitales Necesidades de información de los grupos de interés frente al acceso a los Servicios Ciudadanos Digitales base Propuestas para la elaboración de estrategias de apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales base	Diseño e implementación de estrategias de apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales Base	En coordinación con el MinTIC, diseñar estrategias de apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales base	Subdirección de SCD	Estrategias de apropiación de Servicios Ciudadanos Digitales base aprobadas por MinTIC.	Estrategias de apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales	MinTIC Proceso Comunicación Estratégica Proceso Gestión de Grupos de Interés Usuarios de los Servicios Ciudadanos Digitales

LÍDER DEL PROCESO: Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales

OBJETIVO: Prestar los Servicios Ciudadanos Digitales Base con el fin de fortalecer el ecosistema de información digital público y contribuir a la transformación digital del Estado Colombiano, cumpliendo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ALCANCE: El proceso inicia con el diseño y adecuación de condiciones para la prestación de los SCD base y termina con la formulación e implementación de planes de mejoramiento para el proceso.

No	Ciclo PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPA/SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS
6	V	Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Dirección y Estrategia	Procedimientos, Indicadores, Riesgos, etc. del Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales	Seguimiento y medición del proceso	Hacer seguimiento y evaluación de las actividades del proceso, planes de acción u operativos, enmarcándolos 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 Dirección	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 y Estrategia Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Proceso Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales Entes de Control
7	A	Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control Proceso Dirección y Estrategia Proceso Prestación 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 requieran, 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 y Estrategia Proceso Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales 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 nomograma

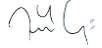





SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	DIMENSIONES Y POLÍTICA DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE AL PROCESO	
Ver Indicadores del Proceso	DIMENSIÓN	POLÍTICA
	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Planeación Institucional Plan Anticorrupción
	Gestión con valores para resultados	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público Gobierno Digital Servicio al Ciudadano Participación ciudadana en la gestión pública Racionalización de trámites Rendición de cuentas
	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

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO
1	12/06/2020	Emisión del Documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Ismael Jiménez Líder Funcional, Contratista  Luisa Fernanda Camacho Líder Funcional, Contratista  Mauricio Cortes Profesional Planeación, Contratista	 Johanna Laverde Profesional de Planeación  Gloria Sanchez Profesional Jurídica/Oficial Protección de Datos Personales  Andrea Parra Especialista Seguridad de la Información, Contratista	Lisa Mara Cruz Subdirectora Servicios Ciudadanos Digitales