

RESOLUCIÓN No. 080 de 10 JUL. 2017

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 044 DE 2012 Y SU MODIFICATORIO LA RESOLUCION 058 DE 2012, Y SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA Y SE ADOPTA EL MANUAL DE GOBIERNO EN LINEA PARA LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”**

El Gerente de La ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE, en ejercicio de sus facultades, y en especial las conferidas por el literal k) del artículo 29 de los estatutos de la Asociación; las leyes 962 de 2005; 1474 de 2011; 1437 de 2011, el Decreto 019 de 2012, en especial el Decreto 2573 de 2014 y demás facultades constitucionales y legales, y

**CONSIDERANDO**

Que la ley 489 de 1998, establece que la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y la misma ley.

Que la ley 962 de 2005, dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Que el Objetivo de la citada ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política.

Que el Decreto 2573 de 2014, reglamentó la Ley 962 de 2005, y establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.

Decreto 1078 de 2015, en su TÍTULO 9, CAPÍTULO 1, SECCION 1 instituye las políticas y lineamientos de tecnologías de la Información y la estrategia de gobierno en línea. Cuyo objeto es definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

RESOLUCIÓN No. 080 de 10 JUL 2017

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 044 DE 2012 Y SU MODIFICATORIO LA RESOLUCION 058 DE 2012, Y SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA Y SE ADOPTA EL MANUAL DE GOBIERNO EN LINEA PARA LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”**

Adicionalmente, el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las Entidades del orden Nacional y Departamental de la Republica de Colombia, presenta las orientaciones específicas para la implementación de la misma. Disposiciones que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñen funciones públicas en la consolidación de planes de acción dirigidos hacia la prestación de servicios, la promoción de la participación y la publicación de información que garanticen una sólida integración gubernativa orientada a la facilidad y eficacia en la prestación del servicio al ciudadano.

Que Todos los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado colombiano.

Adicionalmente, todos los organismos y entidades adscritos o vinculados a ministerios, departamentos administrativos, gobernaciones, alcaldías, secretarías de despacho que cumplan sus funciones bajo orientaciones, coordinación y control en los términos que define la ley, ordenanzas y acuerdos, según el caso.

Que el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificar la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea es el representante legal de cada Entidad pública. (Decreto 1078 de 2015.Titulo 9. Capítulo 1.Sección 2. Artículo 2.2.9.1.2.3).

Adicionalmente, el responsable de orientar la implementación de la estrategia de Gobierno en línea al interior de cada entidad, es el Comité Directivo, para el nivel Territorial. (Decreto 1078 de 2015.Titulo 9. Capítulo 1.Sección 2. Artículo 2.2.9.1.2.4)

Que el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias

RESOLUCIÓN No. 080 de 10 JUL 2017

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 044 DE 2012 Y SU MODIFICATORIO LA RESOLUCION 058 DE 2012, Y SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA Y SE ADOPTA EL MANUAL DE GOBIERNO EN LINEA PARA LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”**

al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

Que la Asociación Aeropuerto del Café, atiende la recomendación que hace el gobierno a través de la Estrategia de Gobierno en Línea de la Presidencia de la Republica donde La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea busca garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios respondiendo a las necesidades de los ciudadanos.

Que la Asociación Aeropuerto del Café consciente de su labor social, de la responsabilidad hacer difusión de la información a la comunidad y de la importancia de facilitar los mecanismos para acceder a la misma, por medio la tecnología de la información y las comunicaciones decide actualizar el Comité para que vele por que se cumplan estas actividades.

**RESUELVE.**

**ARTÍCULO PRIMERO: CREAR** el Comité Anti tramites y de Gobierno en línea e **IMPLEMENTAR** el manual de Estrategia de Gobierno en Línea establecido por el ministerio de las TIC en la Asociación Aeropuerto del Café.

**ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVO.-** El objetivo del Comité Anti trámites y de Gobierno en línea de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, es garantizar la adecuada implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea por parte de la Entidad, definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

RESOLUCIÓN No. F 080 de 10 JUL 2017

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 044 DE 2012 Y SU MODIFICATORIO LA RESOLUCION 058 DE 2012, Y SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA Y SE ADOPTA EL MANUAL DE GOBIERNO EN LINEA PARA LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”**

**ARTÍCULO TERCERO: CONFORMAR** el Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ con el objetivo de liderar, planear, monitorear y evaluar, la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, la Política Anti trámites y de mejora en la atención efectiva al ciudadano en la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, de manera que se contribuya con la construcción de un Estado más eficiente, transparente, participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las demás Organizaciones Públicas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ estará integrado por:

- El (La) Director Jurídico, como delegado(a) de la Gerencia, quien será el líder del Comité.
- El (La) asistente jurídico o su delegado(a) quien ejercerá las funciones de Secretario Técnico y será el responsable de convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- El Coordinador Administrativo y Financiero, o su delegado.
- El (La) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa o su delegado (a).
- El (La) encargado de Servicios Administrativos como responsable del archivo de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ o su delegado (a) en asunto de Trámites y Servicios.

**PARAGRAFO 1°** En los casos en que la entidad lo considere necesario, podrá a través de su líder incorporar al comité anti trámites y de gobierno en línea a un funcionario o contratista de la entidad en calidad de miembro transitorio u ocasional, para el análisis de los asuntos que trata el comité.

**PARAGRAFO 2°** El (La) jefe de control interno será invitado permanente a las sesiones del comité.

**ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONES.** Serán funciones del comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ las siguientes:

RESOLUCIÓN No. 080 de 90 JUL 2017

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 044 DE 2012 Y SU MODIFICATORIO LA RESOLUCION 058 DE 2012, Y SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA Y SE ADOPTA EL MANUAL DE GOBIERNO EN LINEA PARA LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”**

- a. El comité de anti tramites y de gobierno en línea tendrá como funciones las siguientes:
1. Liderar, planear e impulsar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en la Entidad y ser el canal de comunicación de la institución responsable de coordinar la Estrategia anti tramite y de Gobierno en Línea establecidos en la regulación vigente atinente a las políticas sobre racionalización de trámites impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como las directrices sobre Gobierno en Línea establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
  2. Verificar el cumplimiento de las actividades y compromisos relacionados, de acuerdo con lo establecido en el "Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea" del ministerio de las TICs.
  3. Adelantar las acciones pertinentes para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de las actividades contenidas en los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea y verificar el avance de los niveles de madurez de la misma. *(cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.)*
  4. Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de seguridad de la información y seguridad informática, política de actualización de la información en el sitio Web e Intranet, política de uso aceptable de los servicios de red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de interoperabilidad, entre otros.
  5. Impulsar y apoyar la implementación de la política de racionalización de trámites en cada una de las fases establecidas por el manual estratégico de Gobierno en Línea.

RESOLUCIÓN No. 7 080 de 10 JUL 2017

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 044 DE 2012 Y SU MODIFICATORIO LA RESOLUCION 058 DE 2012, Y SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA Y SE ADOPTA EL MANUAL DE GOBIERNO EN LINEA PARA LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”**

6. Analizar y aprobar las propuestas de creación, modificación o supresión de trámites y servicios, y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización de trámites transversales en las que participe la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ.
7. Aprobar los informes de avance y resultados del plan de acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y Anti trámites, para su adecuación en los planes de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ.
8. Fomentar el uso los diferentes servicios, herramientas tecnológicas disponibles en el Portal WEB, que le permiten a los Servidores Públicos y Ciudadanos su participación en la discusión de temas que son de interés público, en concordancia con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, ley 1712 de 2014, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015
9. Acompañar los diversos grupos conformados al interior de la Entidad, relacionados con servicio al ciudadano y control interno, con el fin de incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones que estos grupos adelanten.
10. Definir y generar Incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en Línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.
11. Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

b. El Líder de Gobierno en Línea y Antitrámites tendrá a cargo, entre otras, las siguientes funciones:

1. servir de enlace de comunicación con las organizaciones públicas responsables de coordinar la estrategia de gobierno en línea y liderar la implementación del manual de estrategia de gobierno en línea

RESOLUCIÓN No. 080 de 10 JUL 2017

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 044 DE 2012 Y SU MODIFICATORIO LA RESOLUCION 058 DE 2012, Y SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA Y SE ADOPTA EL MANUAL DE GOBIERNO EN LINEA PARA LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”**

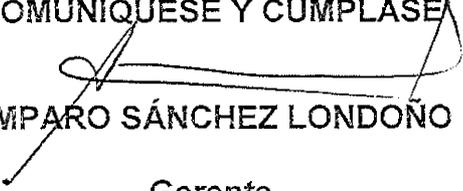
2. Formular y diseñar los planes de acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y Anti trámites, en coordinación las diferentes aéreas encargadas en la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ.
3. Coordinar la ejecución y verificar el cumplimiento del plan de acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y anti trámites.
4. Presentar al Comité los informes de avance del plan de acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y Anti trámites.
5. Coordinar con la Secretaría Técnica del Comité, con la debida antelación la citación a los miembros del Comité y a los invitados permanentes u ocasionales a las sesiones que se programen.
6. Convocar, por lo menos una vez cada tres (3) meses, a los Líderes de Gobierno en Línea de las Organizaciones Públicas que integran el sector educación, con el fin de articular y realizar el seguimiento a los planes de acción de las Estrategia de Gobierno en Línea y Anti trámites.

c. Serán funciones de la Secretaría Técnica:

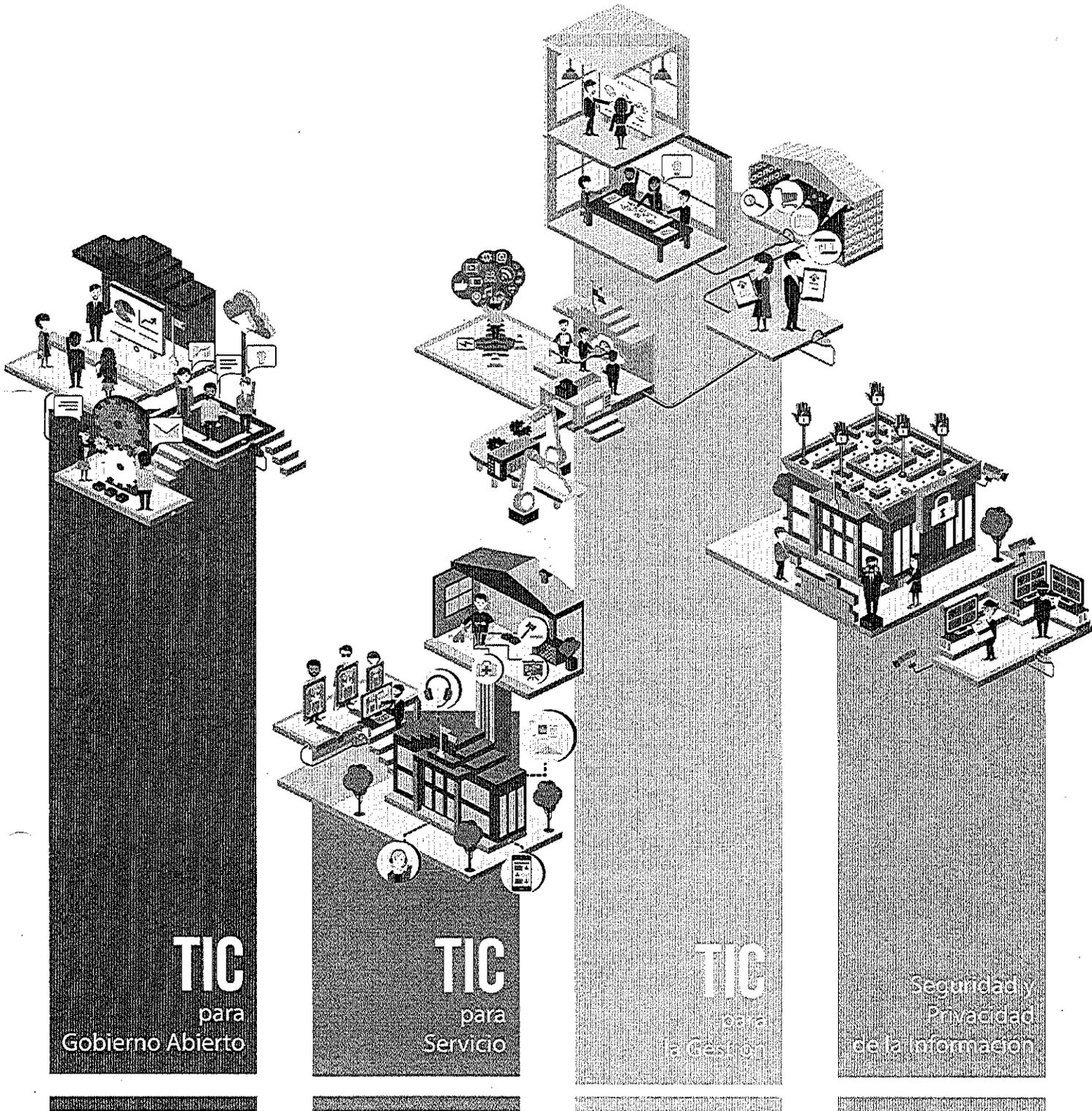
1. Citar a reuniones a los integrantes del Comité.
2. Establecer el orden del día para cada una de las reuniones del comité.
3. Levantar el acta de cada una de las reuniones que realice el comité.
4. Enviar oportunamente las actas y el orden del día a los integrantes del comité para efectos de la siguiente reunión.
5. Custodiar las actas y documentos del Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ.

Lo anterior siguiendo los lineamientos del manual de gobierno en línea del ministerio de las TIC. <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

  
**AMPARO SÁNCHEZ LONDOÑO**

Gerente



**TIC**  
para  
Gobierno Abierto

**TIC**  
para  
Servicio

**TIC**  
para  
la Gestión

Seguridad y  
Privacidad  
de la Información

# MANUAL

Estrategia de  
Gobierno en Línea

INTRODUCCIÓN  
**MANUAL**  
**GOBIERNO EN**  
**LÍNEA**

Luego de varios años de implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia y reconociendo los significativos avances que en esa materia se han tenido, así como también los resultados y las tendencias mundiales en gobierno electrónico; se hace necesario dar el paso a una evolución que permitirá a las entidades públicas adaptarse más fácilmente a las necesidades de la ciudadanía.

Esta nueva Estrategia, que se plasma en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

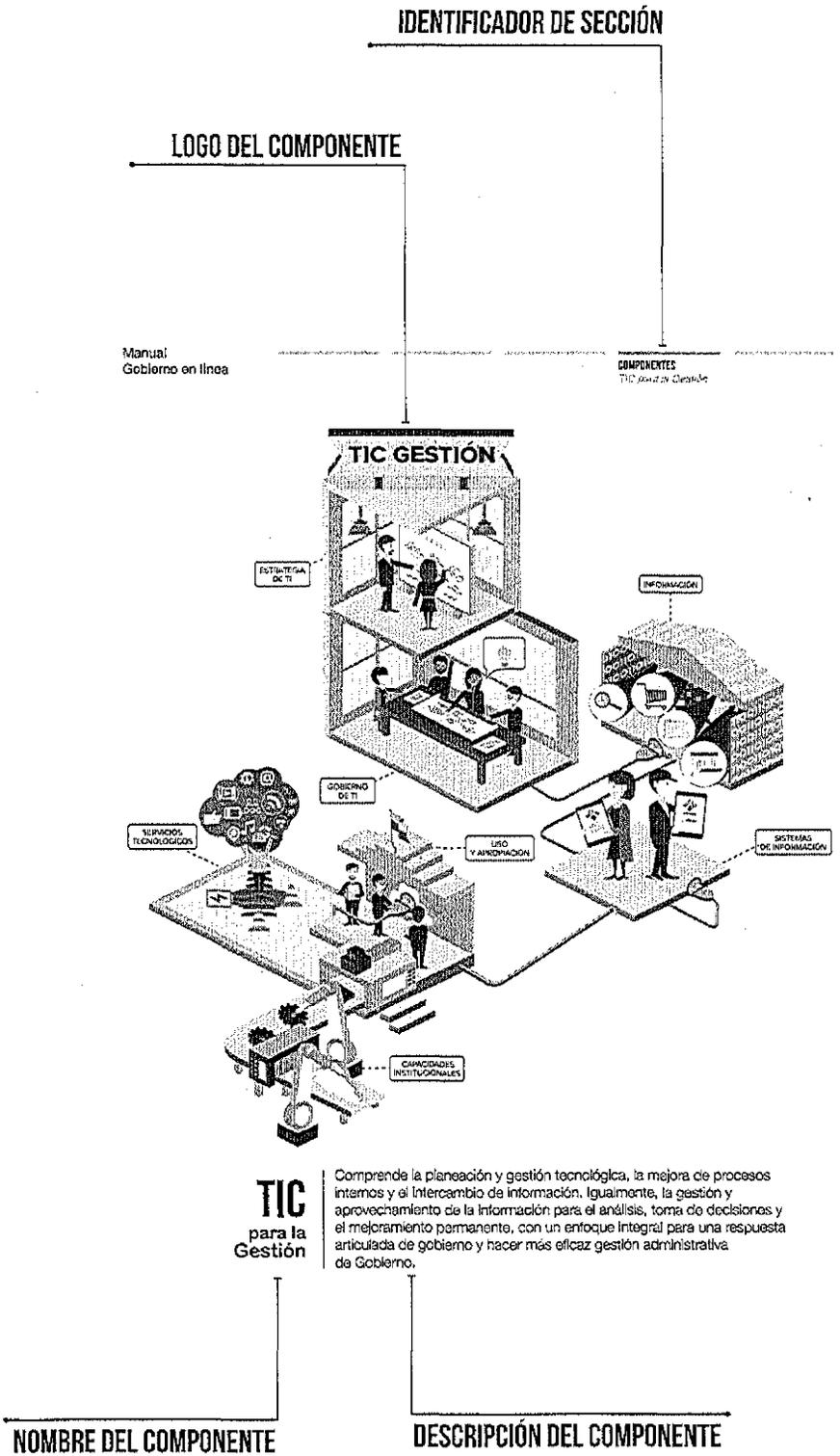
Para cumplir con estos propósitos se han incorporado tres herramientas transversales a la Estrategia: en primer lugar el sello de excelencia en Gobierno en línea, que busca generar confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios en línea que ofrece el gobierno; en segundo lugar el mapa de ruta, que permitirá enfocar y priorizar las acciones de mayor impacto en la calidad de la relación del ciudadano con el Estado; en tercer lugar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, que se integra a la Estrategia con el fin de orientar sobre mejores prácticas, guías y estándares que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión. Lo anterior, fundamentado en los resultados que las entidades han tenido hasta ahora.

Toda la información de la estrategia, las herramientas transversales y los esquemas de apoyo a la implementación de la misma pueden ser consultados en la página:

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>

## INTRODUCCIÓN ESTRUCTURA

Atendiendo a los componentes definidos para la Estrategia: TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información; el presente manual se desarrolla en cuatro capítulos que contienen la descripción, logros, criterios y subcriterios de cada componente. Así mismo, se incluye el detalle de los recursos (tales como guías, normas, anexos, entre otros.) y lineamientos del marco de referencia, que apoyan el desarrollo de la Estrategia.



# INTRODUCCIÓN ESTRUCTURA

Manual  
Gobierno en línea



**LOGRO**  
**ESTRATEGIA DE TI**  
Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI

**DESCRIPCIÓN DEL LOGRO**

## RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CRITERIO

COMPONENTES  
742 para la Gestión

CRITERIO

SUBCRITERIO

### ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Busca la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.

-  Plan Nacional de Desarrollo G.GEN.03 (Guía General de Procesos de Arquitectura Empresarial)
- G.ES.01 (Guía del dominio de estrategia de TI)
- Plan de Acción Institucional y Sectorial\*
- Sistema de Gestión de la Calidad\*

\*Documentos aportados por la Entidad

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE TI

Busca proporcionar las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e Institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad con el objetivo de generar valor público.

-  Plan Nacional de Desarrollo Plan de Acción Institucional y Sectorial\*
- Sistema de Gestión de la Calidad\*
- G.GEN.02 (Guía General de Adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial)
- G.GEN.03 (Guía General de Procesos de Arquitectura Empresarial)
- G.ES.01 (Guía del dominio de estrategia de TI)

\*Documentos aportados por la Entidad

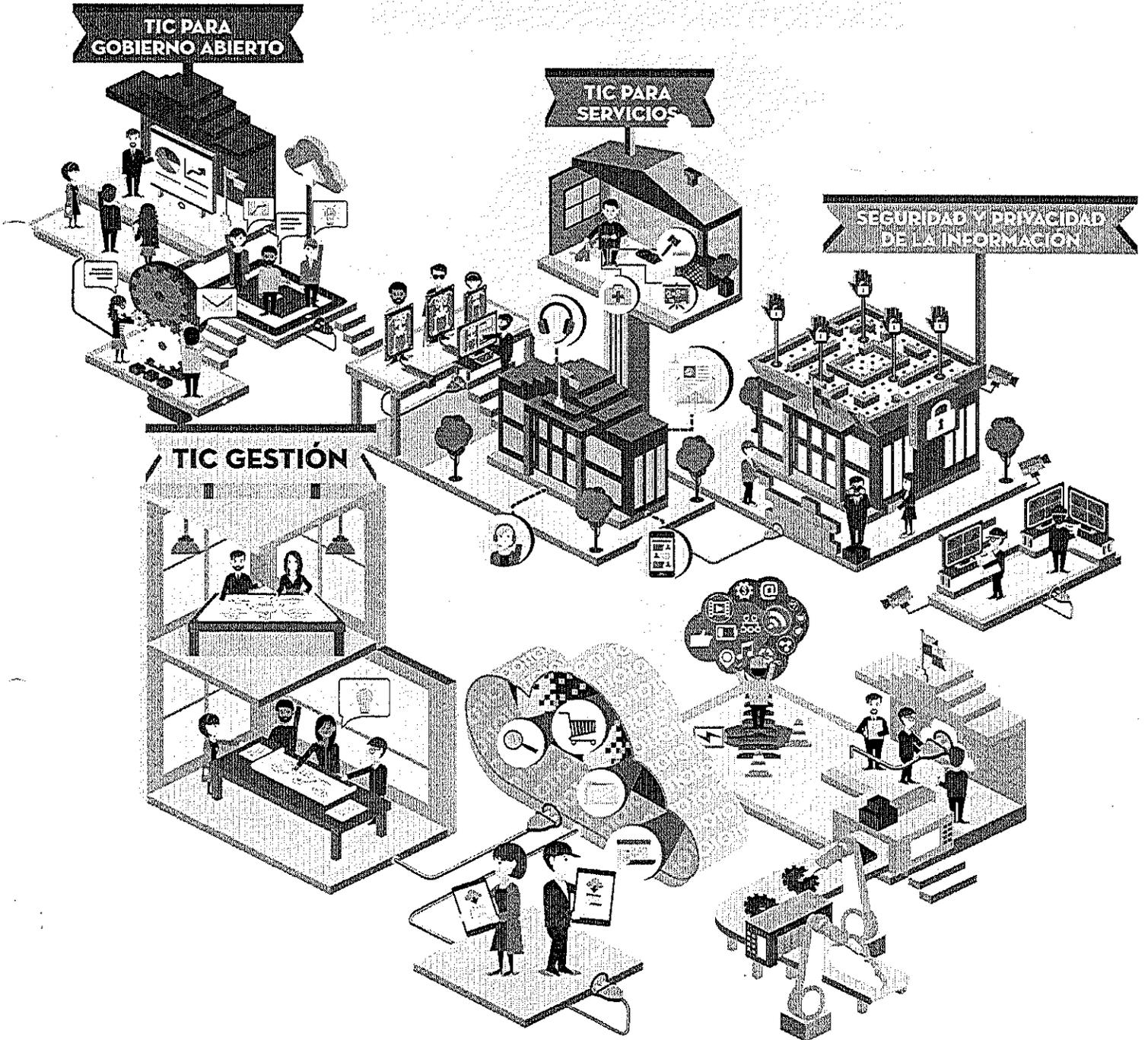
La entidad cuenta con un diagnóstico del entorno nacional, sectorial e institucional, que incluye el entendimiento estratégico de la Arquitectura Empresarial, dinámica organizacional y análisis del desempeño estratégico.

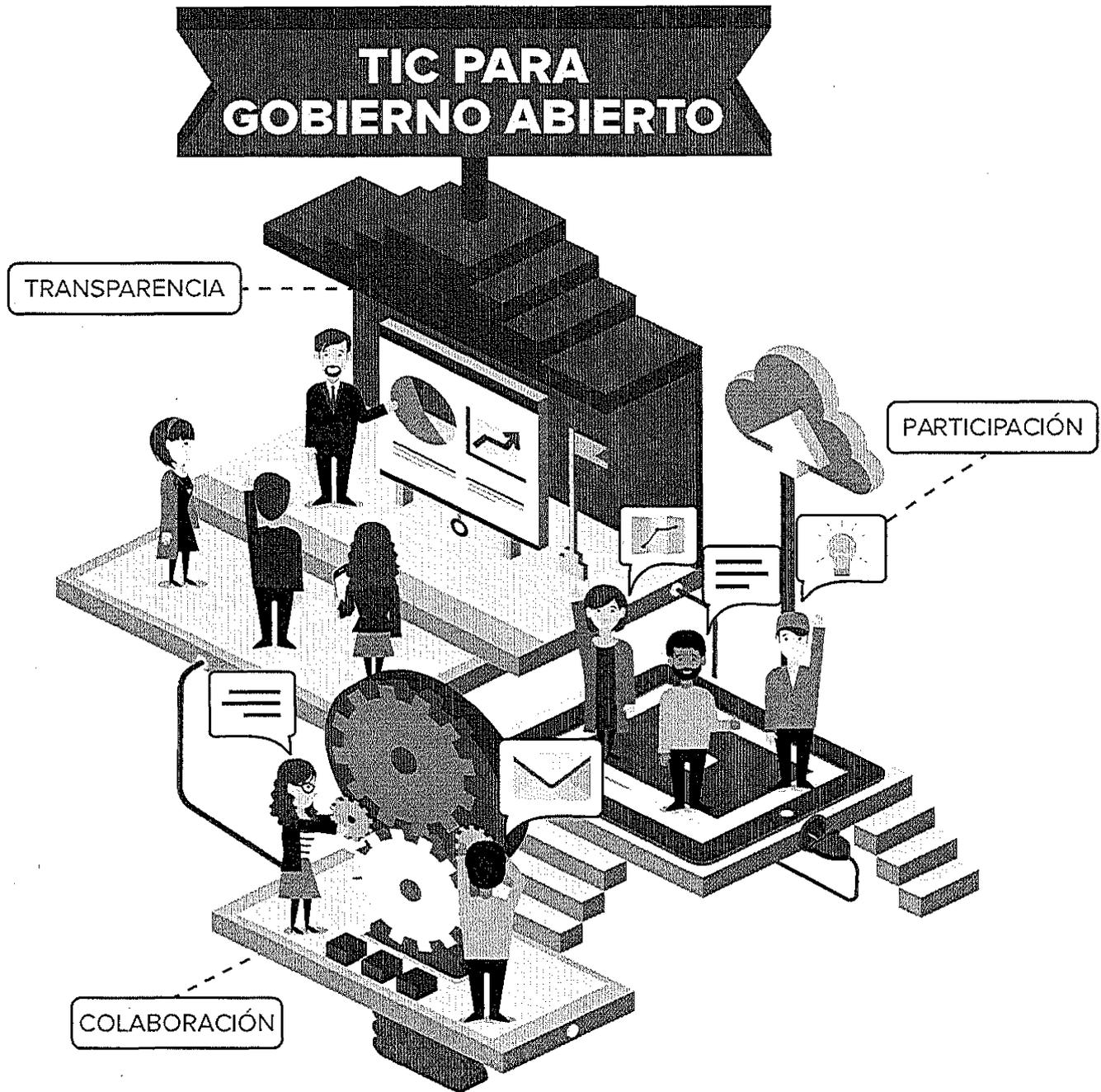
-  L.ES.01 L.ES.04
- L.ES.02 L.ES.05
- L.ES.03

La entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de roles y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos.

-  L.ES.06 L.ES.07

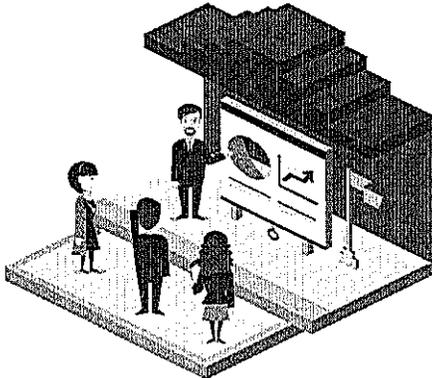
**LINEAMIENTOS DEL MARCO DE REFERENCIA**





**TIC**  
para  
Gobierno  
Abierto

Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



LOGRO

**TRANSPARENCIA**

Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios ciudadanos y grupos de interés.

CRITERIO

**ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos



Anexo información básica para publicar

Esquema de publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ley 1712 de 2014.

**RENDICIÓN DE CUENTAS**

Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veráz y en lenguaje claro haciendo uso de medios electrónicos.



Lineamientos para la Rendición de Cuentas por Medios Electrónicos - MinTIC

Manual Único de Rendición de Cuentas - Comité Técnico de la Política de Rendición de Cuentas

SUBCRITERIO

■ La entidad publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas.



LI.ES.01 LI.INF.10  
LI.UA.02 LI.INF.14  
LI.INF.09

■ La entidad mantiene actualizada la información que publica.



LI.ES.07 LI.INF.10  
LI.UA.09 LI.INF.14

■ La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.



LI.ES.07 LI.INF.14  
LI.INF.10 LI.UA.02

■ La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas.

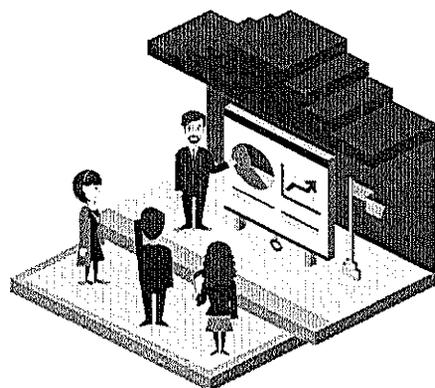


LI.ES.01  
LI.UA.02

■ La entidad habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.



LI.INF.10 LI.UA.04  
LI.UA.02



LOGRO

# TRANSPARENCIA

Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios

CRITERIO

## RENDICIÓN DE CUENTAS

Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro, haciendo uso de medios electrónicos.

## DATOS ABIERTOS

Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



G.INF.07 Guía para la apertura de datos

SUBCRITERIO

- La entidad publica los aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a los mismos en su página web.



LI.SIS.21 LI.INF.14  
LI.INF.10

- La entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



LI.SIS.08 LI.INF.07  
LI.INF.03

- La entidad realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos.



LI.UA.02

- La entidad promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento.



LI.INF.03 LI.INF.10  
LI.INF.09

- La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados.

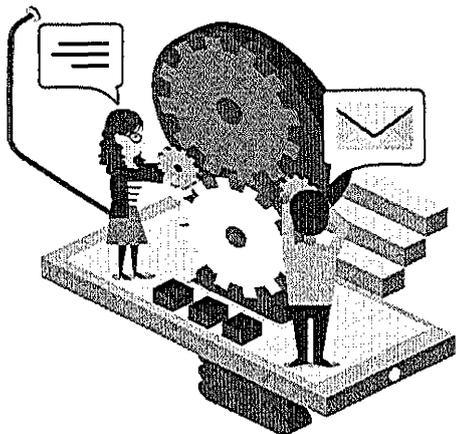


LI.ES.01

- La entidad hace monitoreo a la calidad y uso de los datos.



LI.INF.02 LI.INF.13  
LI.INF.10



LOGRO

## COLABORACIÓN

Busca la generación de soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por las entidades y/o por los usuarios.

### CRITERIO

#### INNOVACIÓN ABIERTA

Busca la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



Anexo de ejercicios de innovación abierta

### SUBCRITERIO

- La entidad identifica los problemas o retos a resolver.



LI.ES.01 LI.ES.08  
LI.ES.02

- La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



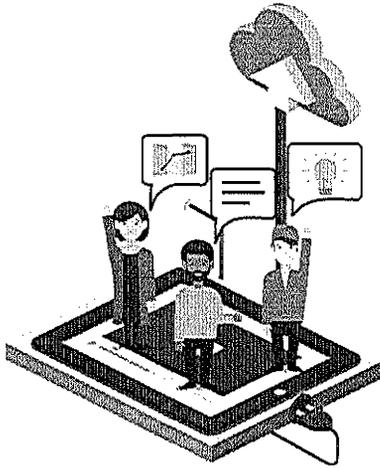
LI.GO.02 LI.SIS.21  
LI.GO.13 LI.ST.05  
LI.ES.07 LI.ST.07  
LI.INF.14 LI.UA.04

- La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados.

- La entidad publica los resultados del proceso de colaboración.



LI.INF.10 LI.INF.14



LOGRO

**PARTICIPACIÓN**

La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.

CRITERIO

**ALISTAMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.



Anexo para ejercicios de participación electrónica

SUBCRITERIO

- La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos.



LI.UA.02

- La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.



LI.INF.14 LI.UA.04  
LI.ES.07

- La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea.



LI.SIS.23 LI.GO.05  
LI.ST.05 LI.GO.10  
LI.ST.09

- La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



LI.ES.07 LI.ST.10  
LI.SIS.20 LI.ST.12

**CONSULTA A LA CIUDADANÍA**

Busca conocer la opinión de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad.

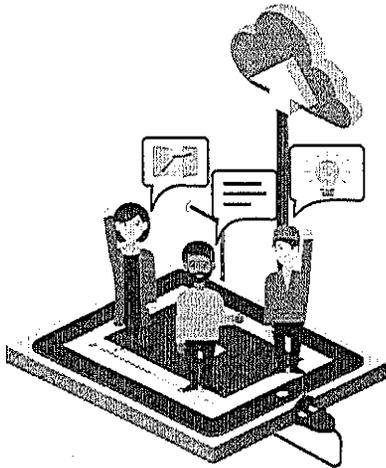


Anexo para ejercicios de participación electrónica

- La entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, con respecto a los temas consultados.



LI.ES.07 LI.ST.05  
LI.INF.14 LI.ST.07  
LI.SIS.21 LI.UA.04



LOGRO

## PARTICIPACIÓN

La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.

### CRITERIO

#### CONSULTA A LA CIUDADANÍA

Busca conocer la opinión de los usuarios con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad.



Anexo para ejercicios de participación electrónica

#### TOMA DE DECISIONES

Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, en los procesos de toma de decisiones de la entidad.

### SUBCRITERIO

- La entidad publica los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



LI.INF.14

- La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.



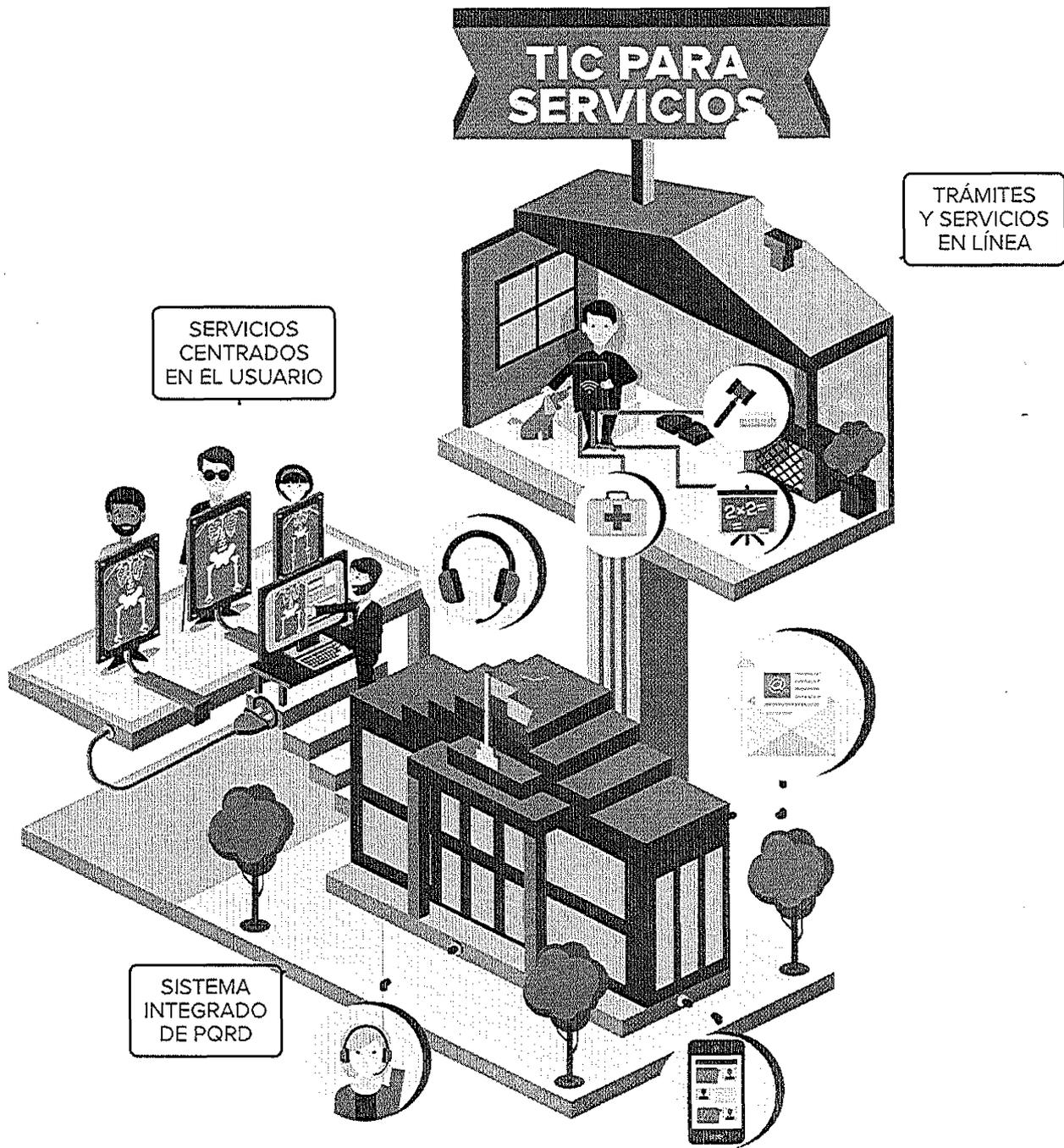
LI.ES.07  
LI.INF.14

LI.SIS.21  
LI.UA.04

- La entidad recopila la información recibida de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.

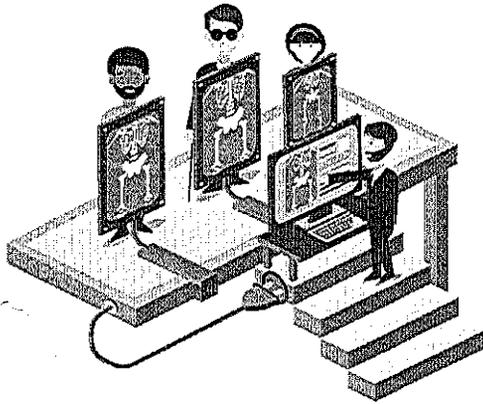


LI.INF.14



## TIC para Servicios

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.



LOGRO

## SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO

Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.

### CRITERIO

#### CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Busca conocer de una 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.



Guía para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés - Departamento Nacional de Planeación PNSC

#### ACCESIBILIDAD

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.



Norma Técnica Colombiana NTC 5854. Accesibilidad a páginas web

#### USABILIDAD

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



G.SIS.04 Guía de Usabilidad

### SUBCRITERIO

- La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



LI.UA.02

- La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.



LI.INF.09

LI.SIS.24

- La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos

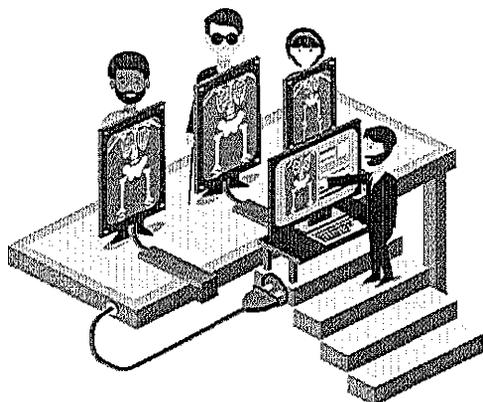


LI.SIS.07 LI.INF.09

- La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web.



LI.INF.09 LI.SIS.07  
LI.INF.10



LOGRO

## SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO

Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.

### CRITERIO

#### PROMOCIÓN

Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.

#### EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.



Lineamientos para la medición de la percepción ciudadana - Departamento Nacional de Planeación - PNSC

#### MEJORAMIENTO CONTINUO

Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.

### SUBCRITERIO

- La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.



LI.UA.01 LI.ES.07

- La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.

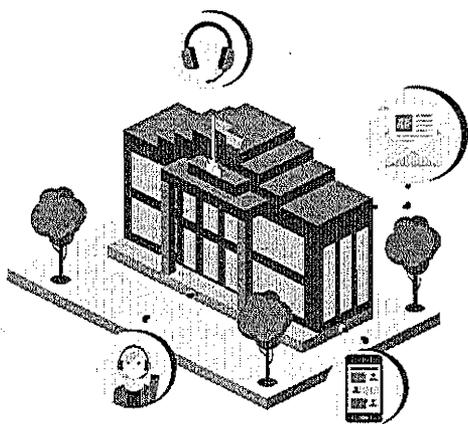


LI.ES.12 LI.UA.07  
LI.ES.13

- La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



LI.ES.04 LI.SIS.17  
LI.ES.13 LI.SIS.19  
LI.GO.13



LOGRO

## SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

### CRITERIO

#### SISTEMA WEB DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad, a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

#### SISTEMA MÓVIL DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.



Anexo Guía de atención al usuario por múltiples canales

#### SISTEMA INTEGRADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

### SUBCRITERIO

- La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.



LI.INF.06	LI.SIS.20
LI.INF.09	LI.SIS.21
LI.INF.14	LI.SIS.22
LI.SIS.07	LI.SIS.23

- La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.

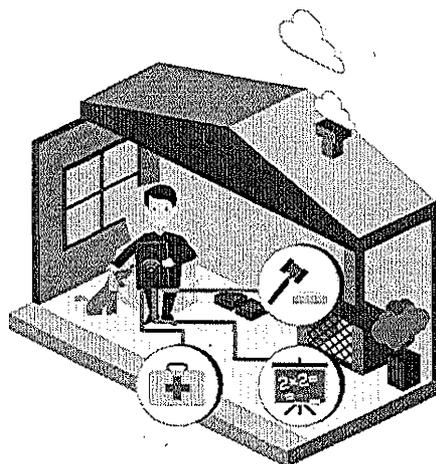


LI.INF.06	LI.SIS.21
LI.INF.09	LI.SIS.22
LI.SIS.20	LI.SIS.23

- La entidad implementa el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales.



LI.GO.02	LI.INF.15
LI.INF.02	LI.SIS.01
LI.INF.04	LI.SIS.09
LI.INF.06	LI.SIS.10
LI.INF.09	LI.SIS.15
LI.INF.12	LI.SIS.22
LI.INF.14	LI.SIS.23



LOGRO

## TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

### CRITERIO

#### FORMULARIOS DESCARGABLES, DILIGENCIABLES Y TRANSACCIONALES

Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.



Orientaciones generadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

G.INF.08 Guía de lenguaje común de intercambio de información

Norma Técnica Colombiana NTC 5854. Accesibilidad a páginas web

### SUBCRITERIO

- La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Éstos coinciden con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, y cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información.



LI.INF.04 LI.SIS.13

LI.INF.06 LI.SIS.14

LI.SIS.07 LI.SIS.20

LI.SIS.09

#### CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS EN LÍNEA

Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.

- La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias garantizando la seguridad y privacidad de la información.



LI.INF.04 LI.SIS.13

LI.INF.09 LI.SIS.22

LI.INF.14 LI.SIS.23

#### TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.



Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

Guía para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación - PNSC

- La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

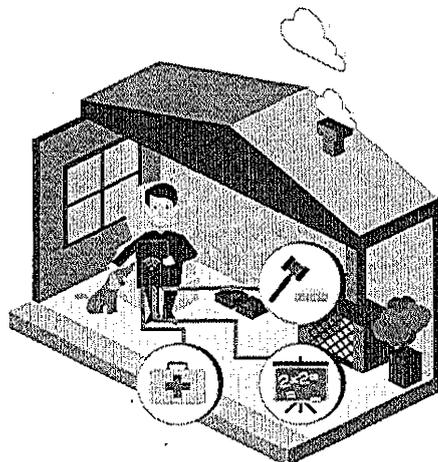


LI.ES.03 LI.GO.07

LI.ES.08 LI.GO.08

LI.GO.02 LI.SIS.12

LI.GO.05 LI.SIS.17



LOGRO

## TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

### CRITERIO

#### TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.



Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

### SUBCRITERIO

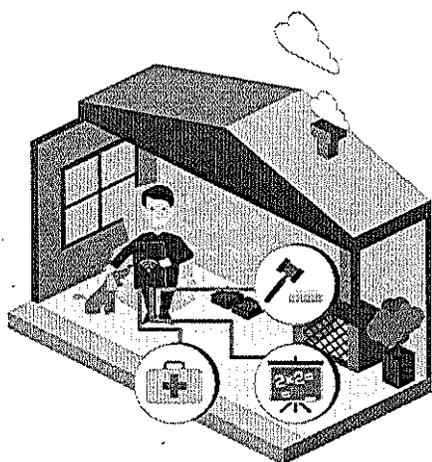
- La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario:
  - Conocer plazos de respuesta.
  - Recibir avisos de confirmación.
  - Consultar el estado de avance del trámite o servicio.
  - Realizar pagos electrónicos.
  - Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio.

Adicionalmente, la automatización debe:

- Permitir la integración con trámites y servicios de otras entidades.
- Implementar el modelo de autenticación electrónica, establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).



LI.ES.08	LI.SIS.08
LI.GO.05	LI.SIS.09
LI.GO.06	LI.SIS.11
LI.GO.09	LI.SIS.12
LI.GO.10	LI.SIS.13
LI.GO.15	LI.SIS.14
LI.INF.04	LI.SIS.16
LI.INF.06	LI.SIS.17
LI.INF.09	LI.SIS.18
LI.INF.10	LI.SIS.19
LI.SIS.01	LI.SIS.20
LI.SIS.02	LI.SIS.21
LI.SIS.03	LI.SIS.22
LI.SIS.04	LI.SIS.23
LI.SIS.05	LI.ST.05
LI.SIS.06	LI.ST.06
LI.SIS.07	



LOGRO

## TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

### CRITERIO

#### TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.



Anexo Guía de atención al usuario por múltiples canales

### SUBCRITERIO

- La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.



LI.INF.04	LI.ST.03
LI.INF.09	LI.ST.04
LI.INF.10	LI.ST.05
LI.INF.12	LI.ST.07
LI.SIS.10	LI.ST.08
LI.SIS.13	LI.ST.09
LI.SIS.15	LI.ST.10
LI.SIS.17	LI.ST.12
LI.SIS.18	LI.ST.13
LI.SIS.19	LI.ST.14

#### VENTANILLAS ÚNICAS

Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades.

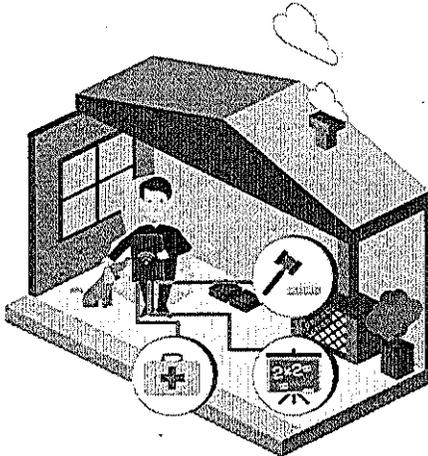
De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado.



Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)



LI.ES.01	LI.GO.08
LI.ES.03	LI.INF.06
LI.ES.05	LI.SIS.09
LI.ES.08	LI.SIS.12
LI.GO.02	LI.SIS.14
LI.GO.05	LI.SIS.17
LI.GO.07	



LOGRO

**TRÁMITES Y  
SERVICIOS EN  
LÍNEA**

Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

CRITERIO

**VENTANILLAS ÚNICAS**

Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades.

De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado.



Marco de Interoperabilidad

G.INF.08 Guía de lenguaje común de intercambio de información

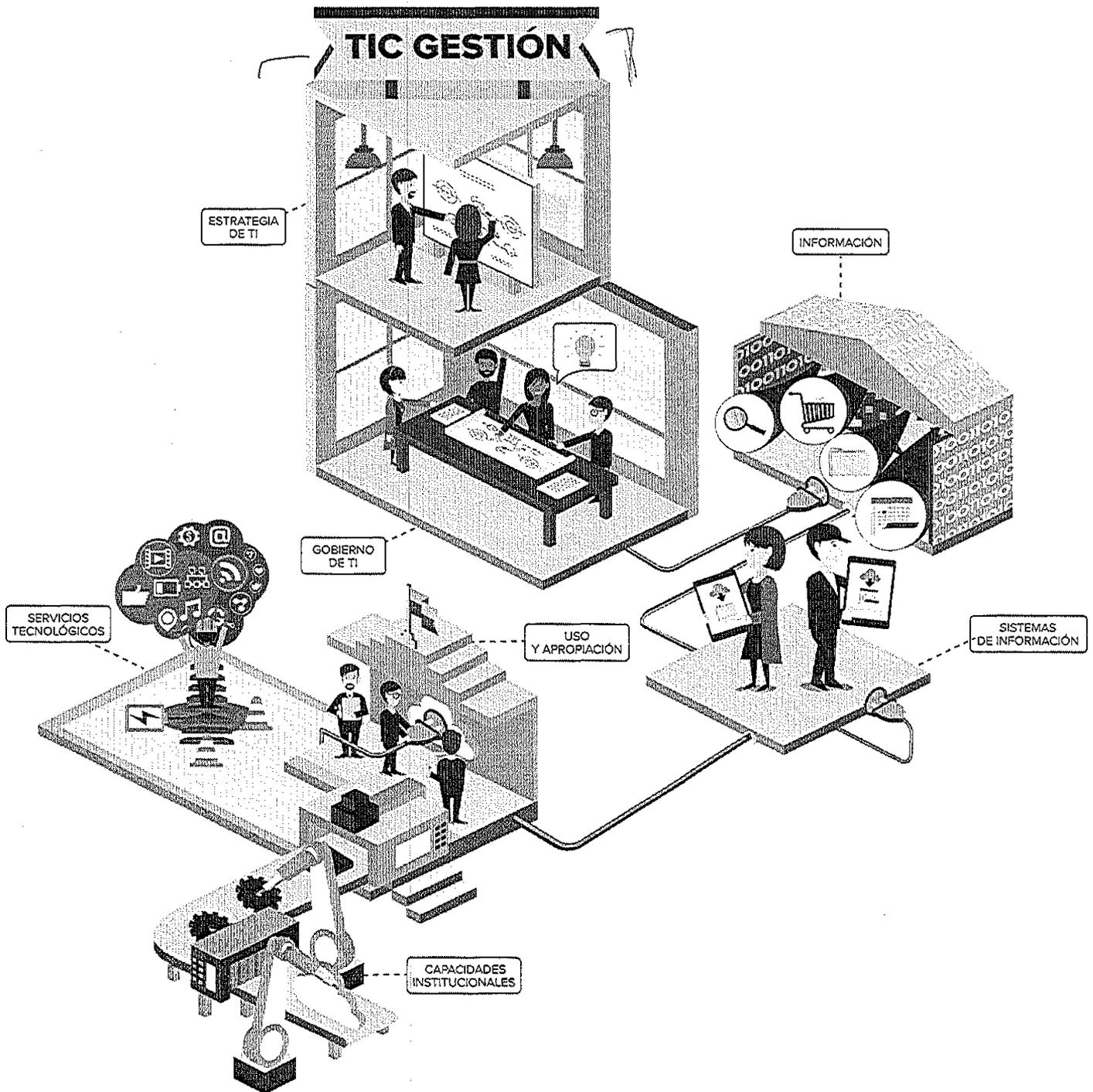
Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

SUBCRITERIO

- La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas, desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en el caso que participen varias entidades.

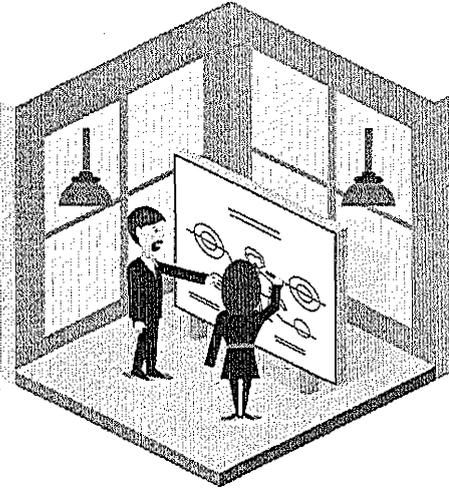


LI.ES.08	LI.SIS.02
LI.GO.02	LI.SIS.09
LI.GO.10	LI.SIS.10
LI.INF.01	LI.SIS.12
LI.INF.03	LI.SIS.13
LI.INF.04	LI.SIS.21
LI.INF.06	LI.ST.10
LI.INF.07	LI.ST.12
LI.INF.09	LI.ST.13
LI.INF.11	LI.ST.14
LI.INF.15	LI.ST.12
LI.SIS.01	LI.ST.13
	LI.ST.14



## TIC para la Gestión

Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno.



LOGRO

**ESTRATEGIA DE TI**

Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI

CRITERIO

**ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO**

Busca la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.



Plan Nacional de Desarrollo  
G.GEN.03 Guía General de Procesos de Arquitectura Empresarial

G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI

Plan de Acción Institucional y Sectorial\*

Sistema de Gestión de la Calidad\*

\*Documentos aportados por la Entidad

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE TI**

Busca proporcionar las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad con el objetivo de generar valor público.



Plan Nacional de Desarrollo  
Plan de Acción Institucional y Sectorial\*

Sistema de Gestión de la Calidad\*

G.GEN.02 Guía General de Adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial

G.GEN.03 Guía General de Procesos de Arquitectura Empresarial

G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI

\*Documentos aportados por la Entidad

SUBCRITERIO

- La entidad cuenta con un diagnóstico del entorno nacional, sectorial o institucional, que incluya el entendimiento estratégico de la Arquitectura Empresarial, dinámica organizacional y análisis del desempeño estratégico.



LI.ES.01 LI.ES.04

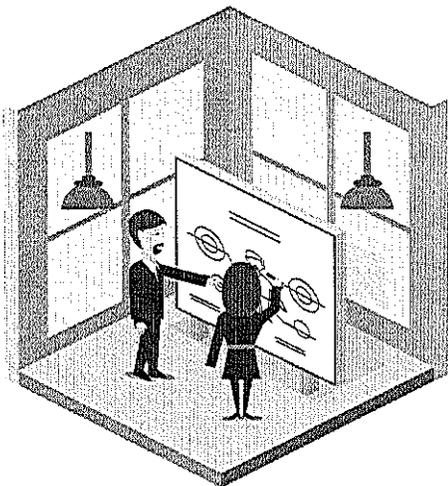
LI.ES.02 LI.ES.05

LI.ES.03

- La entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos.



LI.ES.06 LI.ES.07



## LOGRO

### ESTRATEGIA DE TI

Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI

## CRITERIO

### IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI

Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos.



G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI

G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI

G.ES.03 Guía del dominio de estrategia: diseño e implementación de una estrategia de seguridad de la información

G.ES.05 Diseño e implementación de una estrategia de seguridad de la información



G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI

G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI

G.ES.02 Guía Estructura de gobierno de la Arquitectura Empresarial

## SUBCRITERIO

- La entidad ejecuta el portafolio de proyectos a partir de la definición de su mapa de implementación, que incorpora los recursos asociados.



LI.ES.08 LI.ES.09

- La entidad cuenta con un catálogo de servicios de TI y lo actualiza a partir de la implementación de la estrategia.



LI.ES.10 LI.ES.11

- La entidad cuenta con un tablero de control para medir el avance, el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios, el desempeño de los procesos y las capacidades, así como los recursos asociados a la estrategia de TI.

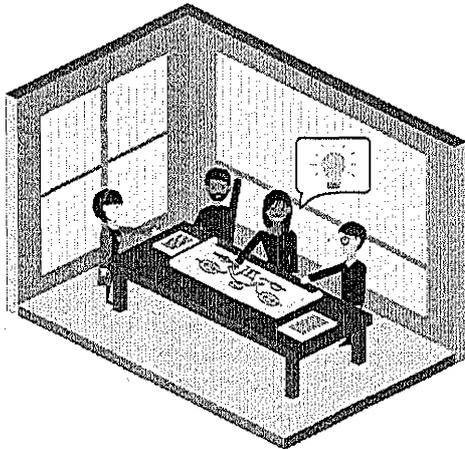


LI.ES.12

- La entidad realiza el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI a través del tablero de control.



LI.ES.13



LOGRO

**GOBIERNO DE TI**

Busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la entidad.

CRITERIO

**ALINEACIÓN**

Busca que los proyectos de TI aporten valor al quehacer de la entidad.



G.GOB.01 Guía del Dominio de Gobierno de TI

**ESQUEMA DE GOBIERNO DE TI**

Busca mejorar continuamente la gestión de TI, a través de la definición e implementación de un modelo de organización de TI.



G.GOB.01 Guía del Dominio de Gobierno de TI

Guía para entender los Acuerdos Marco de Precios (AMP) - Colombia Compra Eficiente\*

Manual para la Operación Secundaria de los AMP\*

\* Aplica para las entidades obligadas a utilizar AMP

**GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE TI**

Busca incorporar el direccionamiento, seguimiento y evaluación de proyectos asociados a TI.



G.GOB.01 Guía del Dominio de Gobierno de TI

SUBCRITERIO

- La entidad identifica el aporte de los proyectos de TI a partir de su alineación con la normatividad vigente, las políticas, la valoración del riesgo, los procesos y los servicios de la entidad.



LI.GO.01 LI.GO.03  
LI.GO.02

- La entidad cuenta con un esquema de gobierno de TI que contemple políticas, procesos, recursos, gestión del talento y proveedores, compras, calidad, instancias de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI.



LI.GO.04 LI.GO.05

- La entidad ha optimizado sus compras de TI.



LI.GO.06 LI.GO.08  
LI.GO.07

- La entidad identifica y aplica buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI.



LI.GO.09 LI.GO.11  
LI.GO.10

## LOGRO

### GOBIERNO DE TI

Busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la entidad.

## CRITERIO

### GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DE TI

Busca gestionar y realizar seguimiento a la prestación de los servicios de TI y a los proveedores que los brindan.



G.GOB.01 Guía del Dominio de Gobierno de TI

G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI

## SUBCRITERIO

- La entidad establece mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el catálogo de servicios de TI.



LI.GO.12 LI.GO.13

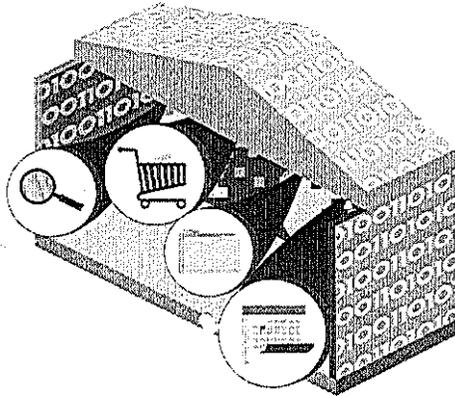
- La entidad define un esquema de gestión, supervisión y seguimiento a los proveedores de servicios TI, garantizando que éstos transfieran el conocimiento adquirido.



LI.GO.14 LI.GO.15

CRITERIO

SUBCRITERIO



LOGRO

**INFORMACIÓN**

Busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad

**PLANEACIÓN Y GOBIERNO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN**

Busca incorporar un esquema de gestión de los componentes de información en las entidades.



G.INF.01 Guía del dominio de información

- La entidad implementa un proceso de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujos de información.



LI.INF.01  
LI.INF.02  
LI.INF.03

LI.INF.04  
LI.INF.05

**DISEÑO DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN**

Busca estructurar y caracterizar los componentes de información.



G.INF.01 Guía del dominio de información

G.INF.02 Guía del dominio de información: administración de datos maestros

G.INF.03 Guía del dominio de información: Ciclo de vida del dato

G.INF.04 Guía del dominio de información: construcción del mapa de información

G.INF.05 Guía del dominio de información: migración del dato

G.INF.06 Guía del dominio de información: gobierno del dato

- La entidad cuenta con un catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información).



LI.INF.06

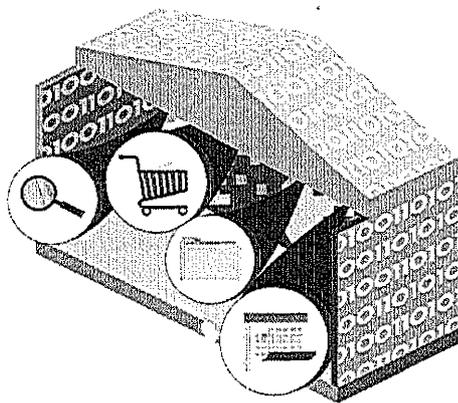
LI.INF.07

- La entidad provee y/o consume componentes de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad.



LI.INF.08

LI.INF.09



## LOGRO

# INFORMACIÓN

Busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad

## CRITERIO

### ANÁLISIS Y APROVECHAMIENTO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN

Busca el uso eficiente de los componentes de información para la toma de decisiones.



G.INF.01 Guía del dominio de información

G.INF.02 Guía del dominio de Información:  
Administración de datos maestros

## SUBCRITERIO

- La entidad cuenta con procesos y herramientas que facilitan el consumo, análisis, uso y aprovechamiento de los componentes de información.



LI.INF.10 LI.INF.12  
LI.INF.11

### GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE SEGURIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN

Busca definir y gestionar controles y mecanismos que contribuyan a alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.



G.INF.01 Guía del dominio de información

NTC-ISO-IEC 27001:2013

M.SPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para Gobierno en línea (Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI)

- La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información

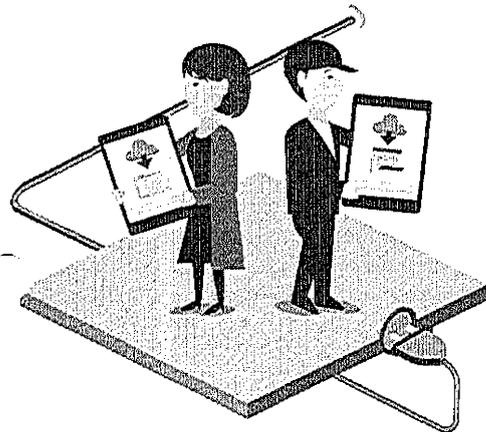


LI.INF.13

- La entidad define y gestiona los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.



LI.INF.14 LI.INF.15



LOGRO

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información

CRITERIO

**PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Busca planear y gestionar los sistemas de información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).



G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información



G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información

G.SIS.04 Guía de Usabilidad

NTC 5854 de Accesibilidad.

G.INF.07 Guía para la apertura de datos

Marco de Interoperabilidad

SUBCRITERIO

La entidad cuenta con una arquitectura de sistemas de información.



LI.SIS.01 LI.SIS.03  
LI.SIS.02 LI.SIS.04

La entidad aplica buenas prácticas en la adquisición y/o desarrollo de sistemas de información.



LI.SIS.05

La entidad especifica y gestiona los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor.



LI.SIS.06

Los sistemas de información incorporan las recomendaciones de estilo y usabilidad.

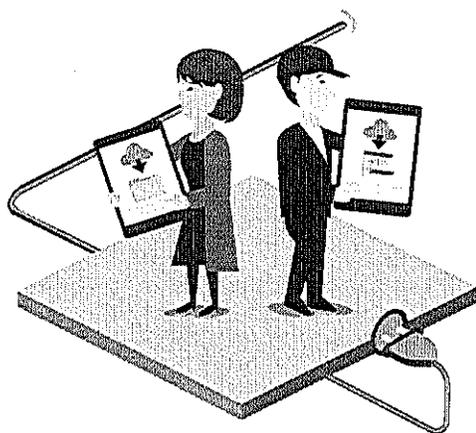


LI.SIS.7

Los sistemas de información se habilitan para abrir los datos e interoperar.



LI.SIS.08 LI.SIS.10  
LI.SIS.09



## LOGRO

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información

## CRITERIO

### CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los sistemas de información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.



G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información



G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información

### GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.



NTC-ISO-IEC 27001:2013

G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información

G.SIS.02 Guía del dominio de sistemas de Información: Trazabilidad de Sistemas de información

## SUBCRITERIO

- La entidad cuenta con ambientes diferentes para las etapas del ciclo de vida de los sistemas de información.



LI.SIS.11

- La entidad ha definido e implementando un proceso para la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información.



LI.SIS.12 LI.SIS.15

LI.SIS.13 LI.SIS.16

LI.SIS.14 LI.SIS.17

- La entidad cuenta con los mecanismos para realizar el mantenimiento evolutivo, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información.



LI.SIS.18 LI.SIS.19

- La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información.

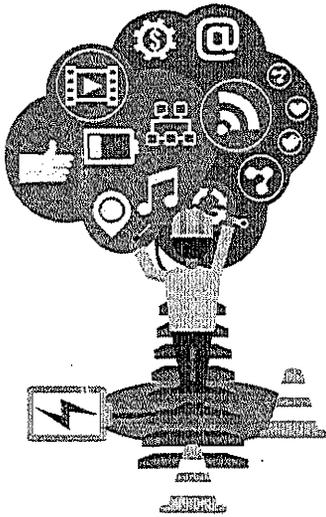


LI.SIS.20 LI.SIS.21

- La entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.



LI.SIS.22 LI.SIS.23



LOGRO

## SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad.

### CRITERIO

#### PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Busca planear y definir una estrategia de evolución de los sistemas de información.



G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos

Guía RAEE - Lineamientos Técnicos para el Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos



G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos

#### OPERACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de operación de la misma.

### SUBCRITERIO

- La entidad cuenta con un catalogo de servicios tecnológicos.



LI.ST.01

- La entidad cuenta con una arquitectura de servicios tecnológicos documentada para soportar los sistemas y servicios de información.



LI.ST.02 LI.ST.03

- La entidad aplica buenas prácticas para la adquisición de servicios tecnológicos.



LI.ST.04

- La entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos.

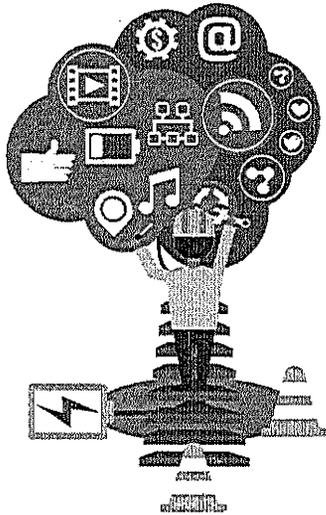


LI.ST.15

- La entidad estructura e implementa los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos.



LI.ST.05 LI.ST.07  
LI.ST.06



LOGRO

## SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad.

### CRITERIO

#### SOPORTE DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Busca realizar soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos.



G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos

#### GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Busca definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.



G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información

NTC-ISO-IEC 27001:2013

### SUBCRITERIO

- La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.



LI.ST.08 LI.ST.10  
LI.ST.09

- La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los servicios tecnológicos.

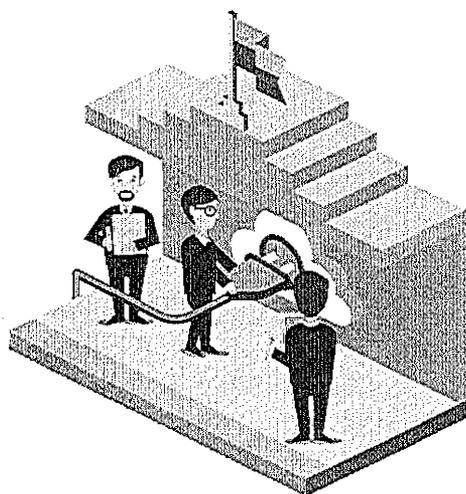


LI.ST.11 LI.ST.12

- La entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.



LI.ST.13 LI.ST.15  
LI.ST.14



LOGRO

**USO Y  
APROPIACIÓN**

Busca realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y vincular los diversos grupos de interés en las iniciativas TI

CRITERIO

**ESTRATEGIA PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE TI**

Busca definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI.



Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.  
Departamento Nacional de Planeación-PNSC

G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación



G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación

**MEDICIÓN DE RESULTADOS DE USO Y APROPIACIÓN**

Busca establecer e implementar el monitoreo y evaluación del impacto de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.



G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación

SUBCRITERIO

- La entidad establece e implementa la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.



LI.UA.01 LI.UA.04  
LI.UA.02 LI.UA.05  
LI.UA.03

- La entidad desarrolla acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas de TI, a partir de la estrategia de uso y apropiación de TI.

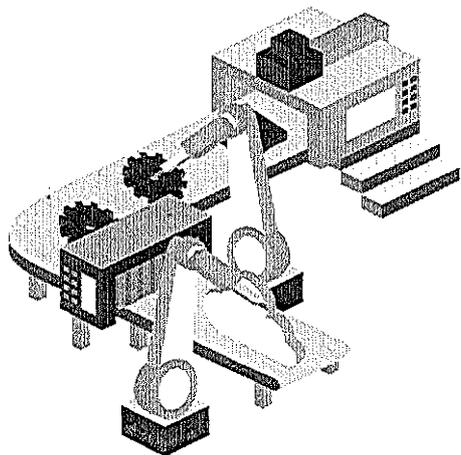


LI.UA.06 LI.UA.08  
LI.UA.07

- La entidad realiza el monitoreo, evaluación y mejora continua de la Estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.



LI.UA.09 LI.UA.10



LOGRO  
**CAPACIDADES  
INSTITUCIONALES**

Busca desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI

CRITERIO

**USO EFICIENTE DEL PAPEL**

Busca el uso eficiente de papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI.



Manual de implementación de un programa de Gestión documental (Archivo General de la Nación)

G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación

G.GO.02 Guía de uso eficiente del papel

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS  
ELECTRÓNICOS**

Busca incorporar el uso de documentos electrónicos con base en el análisis de los procesos de la entidad.



Manual de implementación de un programa de Gestión documental (Archivo General de la Nación)

Guía para el Archivamiento web (Archivo General de la Nación)

G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación

**AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

Busca automatizar los procesos y procedimientos estratégicos en la institución.



G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación

SUBCRITERIO

- La entidad define e implementa buenas prácticas para el uso eficiente del papel, mediadas por TI.



LI.GO.02

- La entidad cuenta con esquemas y herramientas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad.



LI.GO.02 LI.INF.07  
LI.INF.04 LI.SIS.10

- La entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.



LI.ES.01 LI.ES.08  
LI.ES.02 LI.GO.02  
LI.ES.03 LI.GO.05

LOGRO

## CAPACIDADES INSTITUCIONALES

Busca desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI

CRITERIO

### AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Busca automatizar los procesos y procedimientos estratégicos en la institución.



G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación

SUBCRITERIO

La entidad automatiza procesos y procedimientos internos.



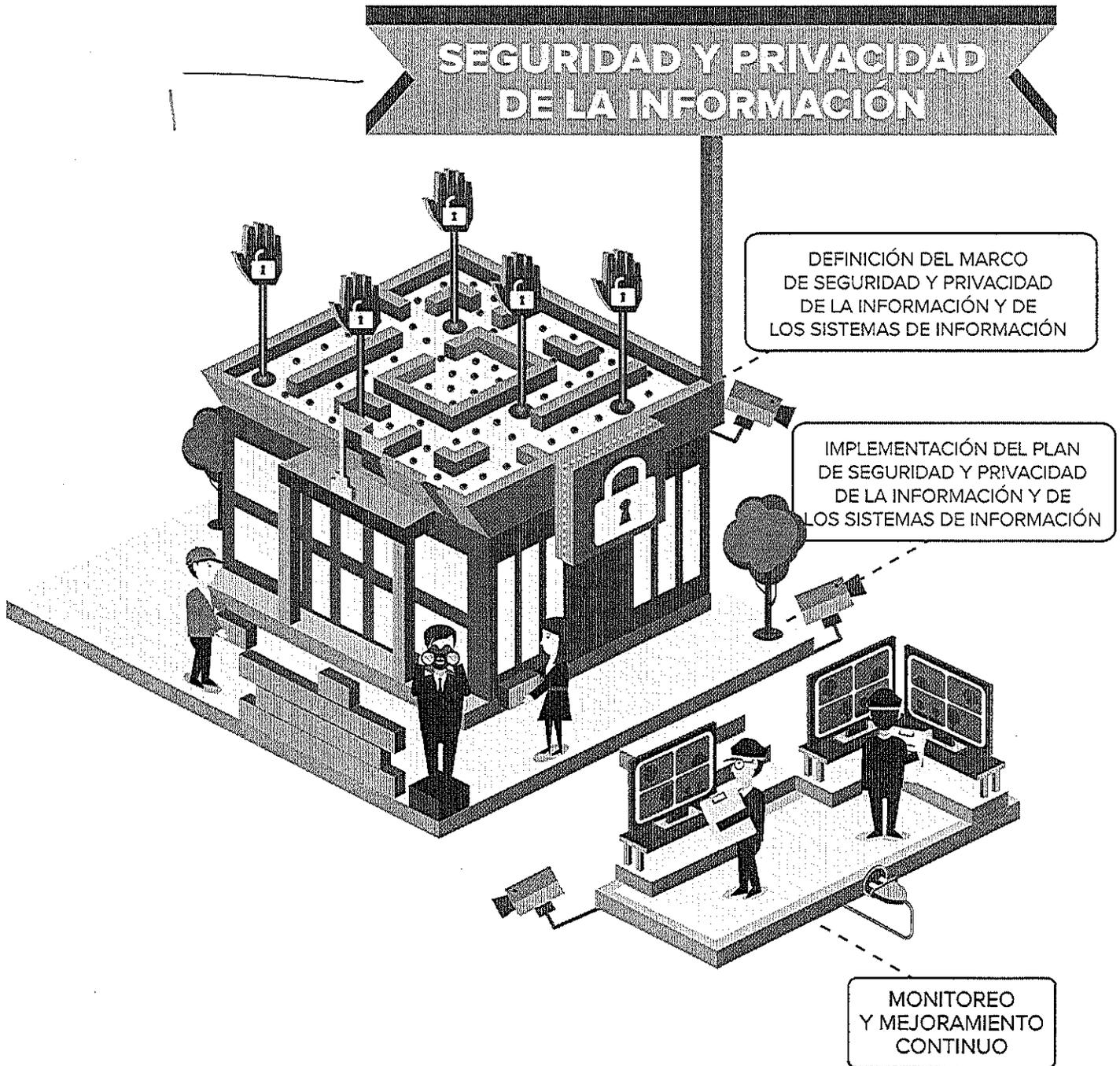
LI.ES.02

LI.GO.02

LI.ES.03

LI.GO.05

LI.ES.08

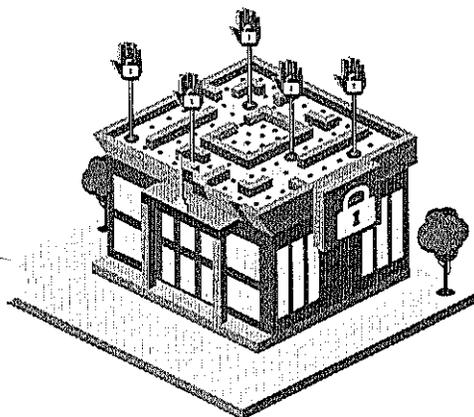


### Seguridad y Privacidad de la Información

Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

**CRITERIO**

**SUBCRITERIO**



**LOGRO**

**DEFINICIÓN  
DEL MARCO DE  
SEGURIDAD Y  
PRIVACIDAD DE LA  
INFORMACIÓN Y DE  
LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN**

Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar.

**DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD**

Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.



M.SPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para GEL - Anexo No. 2, 3, 4 y 6

NTC-ISO-IEC 27001:2013

■ La entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes.



LI.ES.01 LI.GO.04  
LI.ES.02 LI.ST.14  
LI.GO.01

**PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.



M.SPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para GEL - Anexo No. 5

NTC-ISO-IEC 27001:2013

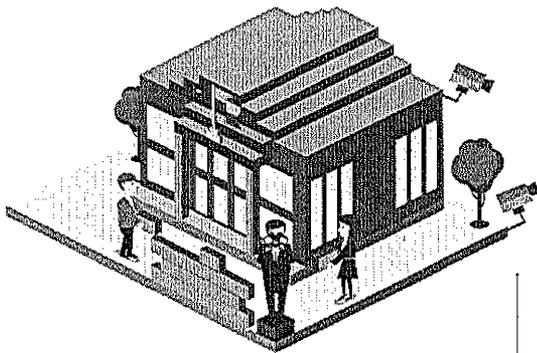
■ La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo.



LI.ES.02 LI.GO.04  
LI.ES.06 LI.GO.09  
LI.ES.08 LI.SIS.22  
LI.GO.01

CRITERIO

SUBCRITERIO



LOGRO

## IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad.

### GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Busca proteger los derechos de los usuarios de la entidad y mejorar los niveles de confianza en los mismos a través de la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los riesgos de los sistemas de información.



M.SPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para GEL - Anexo No. 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16

NTC-ISO-IEC 27001:2013

- La entidad implementa el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles.

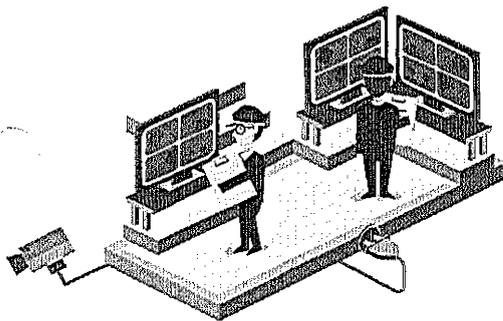


LI-INF.15

LI-SIS.22

**CRITERIO**

**SUBCRITERIO**



**LOGRO**

**MONITOREO Y  
MEJORAMIENTO  
CONTINUO**

Busca desarrollar actividades para la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información.

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Busca hacer las mediciones necesarias para calificar la operación y efectividad de los controles, estableciendo niveles de cumplimiento y de protección de los principios de seguridad y privacidad de la información.



M.SPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para GEL - Anexo No. 8 y 9

NTC-ISO-IEC 27001:2013

- La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad, con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos.



LI.ES.13 LI.GO.12  
LI.GO.03

- La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información.



LI.GO.12 LI.GO.13