
	PROCESO: GESTIÓN DE INNOVACION Y TIC	Código: PRO-GI-02	
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES	Versión: 01	
Fecha: 09/09/2024			
Página: 1 de 5			

- Objetivo:** Desarrollar servicios digitales que optimicen la experiencia del ciudadano al interactuar con el estado, atendiendo sus necesidades a través de una robusta arquitectura y seguridad de la Información. Estos servicios estarán alineados con los objetivos estratégicos de la entidad, buscando mejorar la eficiencia, accesibilidad y confianza en los trámites estatales.
- Alcance:** Este procedimiento abarca desde la identificación de la necesidad del ciudadano al interactuar con la entidad, pasando por el desarrollo del servicio digital, el cual se alineará c con la metodología que aplica la entidad y termina con el respectivo seguimiento y control a las actividades realizadas en cada uno de ellos.

3. Convenciones

Convenciones	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
					



4. Definiciones:

PROCEDIMIENTOS: Conjunto de pasos y directrices establecidos para la ejecución de actividades específicas, que aseguran la correcta implementación y gestión de los servicios ciudadanos digitales.

SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES: Se refiere a un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Proceso de integración de tecnologías digitales en todos sus procedimientos y operaciones de la entidad, con el objetivo de mejorar su eficiencia, accesibilidad y calidad en el servicio.

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

	PROCESO: GESTIÓN DE INNOVACION Y TIC	Código: PRO-GI-02	
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES	Versión: 01	
	Fecha: 09/09/2024		
	Página: 2 de 5		

5. Base legal:


Ver Normograma, código NOR-SIG-01.

6. Condiciones generales:





La alcaldía de Ibagué, como entidad pública, debe establecer un conjunto de condiciones generales que regulen la prestación de servicios ciudadanos digitales a la comunidad. Estas condiciones deben estar alineadas con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y el Decreto 620 de 2020, que establece las condiciones mínimas para estos servicios. A continuación, se presentan algunos:



- **Servicios Ciudadanos Digitales:** Conjunto de soluciones tecnológicas que permiten la interacción entre los ciudadanos y la Alcaldía a través de medios digitales, garantizando el derecho a la utilización de estos canales.
- **Carpeta Ciudadana Digital:** Permitir que los ciudadanos accedan y gestionen su información a través de este servicio, según los estándares establecidos por el MinTIC.
- **Interoperabilidad:** Integrar los servicios a la plataforma de interoperabilidad del Estado, de acuerdo con las directrices del MinTIC.
- **Autenticación Digital:** Los servicios deben cumplir con las disposiciones sobre firma electrónica y digital según la Ley 527 de 1999. Esto incluye la implementación de mecanismos de autenticación que aseguren la identidad del usuario


7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1.	Registro y Autenticación de Usuarios <ul style="list-style-type: none"> - Implementar mecanismos de registro y autenticación digital que cumplan con la Ley 527 de 1999 sobre firma electrónica y digital - Asegurar que los usuarios acepten los términos y condiciones al registrarse <p>Sí: ¿Los mecanismos de registro y autenticación cumplen con la Ley 527 de 1999 y los usuarios aceptan los términos y condiciones? Ir al paso 2.</p> <p>NO: Ir al paso 7</p>	Líder del proceso Líder del Proceso de Infraestructura Tecnológica Líder Planeación de Estratégico	 Evidencia: Convocatoria, acta y listado de asistencia

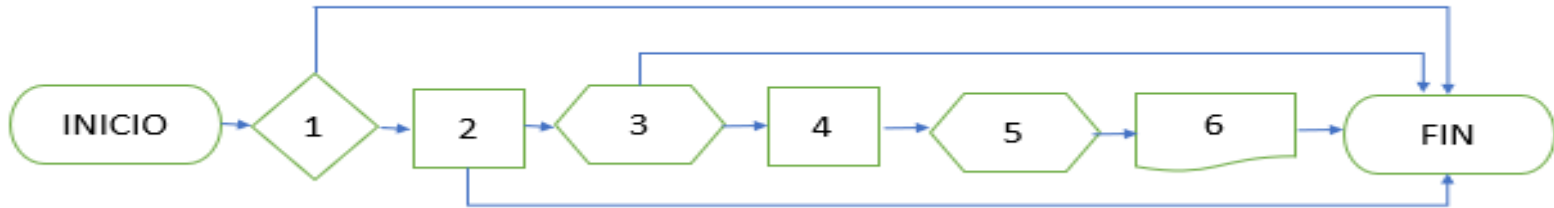
'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

<p>2.</p>	<p>Integración con la Carpeta Ciudadana Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los datos requeridos del ciudadano para prestar el servicio - Identificar los mecanismos para que los datos puedan ser consumidos a través de la Carpeta Ciudadana Digital. <p>Sí: ¿Se han determinado los datos requeridos y los mecanismos para la Carpeta Ciudadana Digital? Ir al paso 3 No: Ir al paso 7</p>	<p>Líder del proceso Líder del Proceso de Infraestructura Tecnológica Líder Planeación de Estratégico Contratista encargado Enlace del Ministerio</p>	<p> Evidencia: Planillas de Asistencia interna, actas y procedimientos</p>
<p>3.</p>	<p>Implementación de Interoperabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integrar los servicios a la plataforma de interoperabilidad del Estado, siguiendo las directrices del MinTIC - Desarrollar protocolos de intercambio de información entre entidades públicas <p>Sí: ¿ La articulación con actores claves, sobre el proceso de desarrollo de servicios ciudadanos digitales?? O ¿Hay convocatoria? Ir al paso 4 No: Ir al Paso 7</p>	<p>Líder del proceso Líder del Proceso de Infraestructura Tecnológica Líder Planeación de Estratégico Contratista encargado</p>	<p> Evidencia: Registro fotográfico, y acta convocatorias</p>
<p>4.</p>	<p>Diseño y Desarrollo de Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar prácticas ágiles e iterativas para el diseño y desarrollo de servicios digitales - Apalancar los servicios base de autenticación digital, interoperabilidad y carpeta ciudadana 	<p>Líder del proceso Líder del Proceso de Infraestructura Tecnológica Líder Planeación de Estratégico Contratista encargado</p>	<p> Evidencia: Planillas de asistencia, registro fotografico,acta</p>
<p>5.</p>	<p>Pruebas y Validación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar pruebas funcionales, de usabilidad y de seguridad a los servicios desarrollados - Validar el cumplimiento de requisitos y la satisfacción de los ciudadanos 	<p>Líder del proceso Líder del Proceso de Infraestructura Tecnológica Líder Planeación de Estratégico Contratista Encargado</p>	<p> Evidencia: Registro fotográfico, acta</p>

	PROCESO: GESTIÓN DE INNOVACION Y TIC	Código: PRO-GI-02	
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES	Versión: 01	
Fecha: 09/09/2024			
Página: 4 de 5			

6.	Monitoreo y Mejora Continua <ul style="list-style-type: none"> - Establecer indicadores para medir el desempeño y uso de los servicios digitales - Generar reportes sobre la prestación de los servicios según lo disponga el MinTIC - Implementar ajustes y mejoras basados en los resultados del monitoreo 	Líder del proceso Contratista Encargado Usuario Final	 Evidencia: Registro fotográfico, Planillas de Asistencia interna, actas
7.	Fin del Proceso		



8. Flujograma



9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	09/09/2024	PRIMERA VERSION SIGAMI

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

	PROCESO: GESTIÓN DE INNOVACION Y TIC	Código: PRO-GI-02	
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES	Versión: 01	
Fecha: 09/09/2024			
Página: 5 de 5			

10. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	ASESOR DE DESPACHO	SECRETARIA DE LAS TIC

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'