

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.

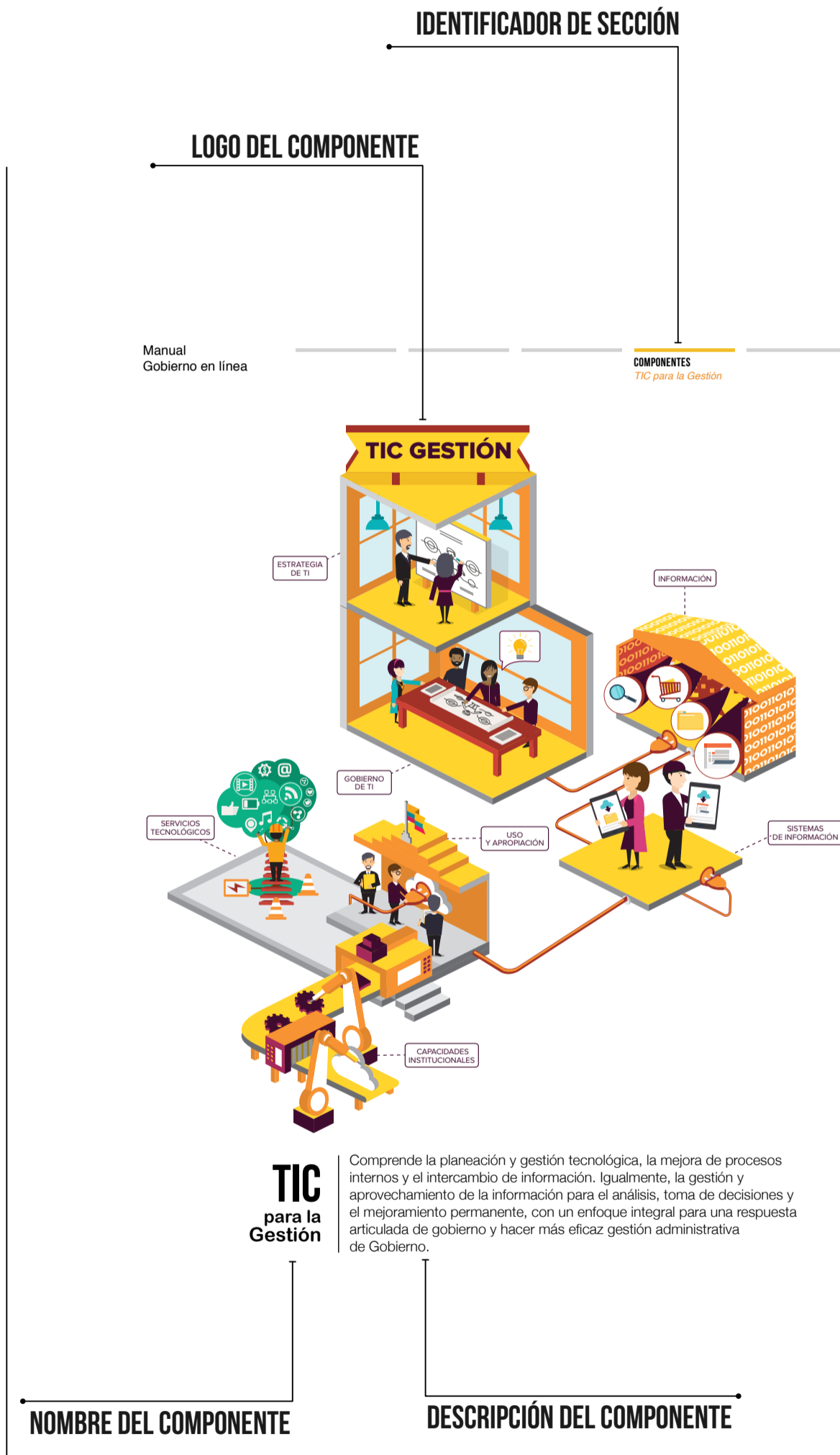
Para cumplir con estos propósitos se han incorporado tres herramientas transversales a la Estrategia: en primer lugar el sello de excelencia en Gobierno en línea, que busca generar confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios en línea que ofrece el gobierno; en segundo lugar el mapa de ruta, 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
TIC 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

■ 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

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 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

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.

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

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.



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

- 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

CRITERIO

SUBCRITERIO



LOGRO

TRANSPARENCIA

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

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

- 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

CRITERIO

SUBCRITERIO



LOGRO

COLABORACIÓN

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

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

- 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.



LI.INF.14

SUBCRITERIO

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

TOMA DE DECISIONES

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



Anexo para ejercicios de participación electrónica



LI.ES.07
LI.INF.14

LI.SIS.21
LI.UA.04

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

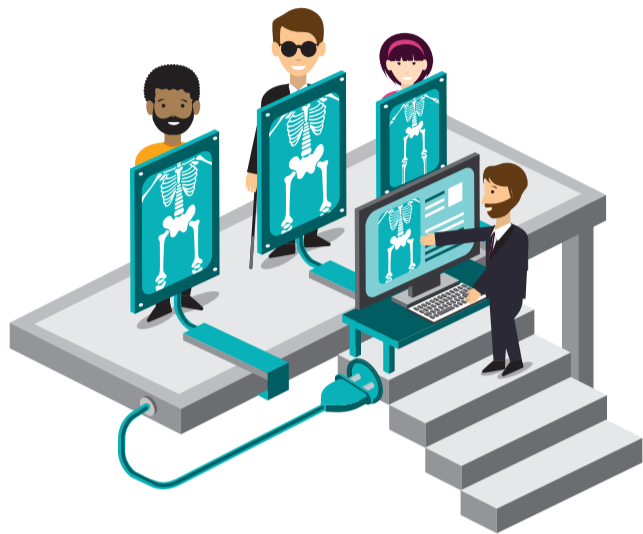


LI.INF.14



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

SUBCRITERIO

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



LI.UA.02

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

- La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.



LI.INF.09
LI.SIS.24

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

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

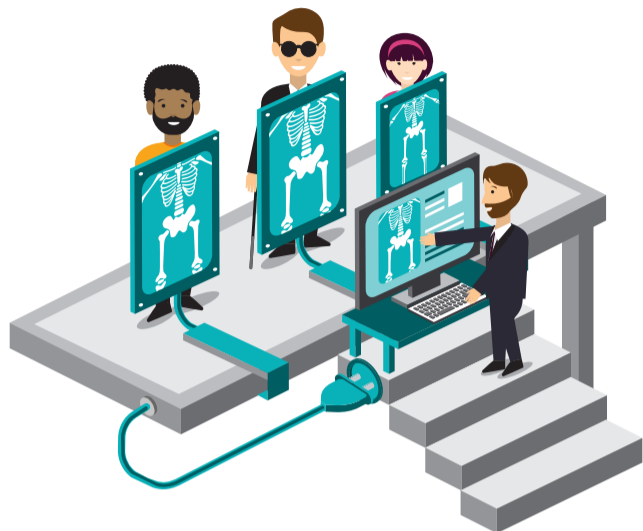


LI.SIS.07 LI.INF.09

- 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.

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

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.

- 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



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.

- 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)

- La entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas, llevando a cabo acciones de coordinación interinstitucional en los casos que sea necesario.



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

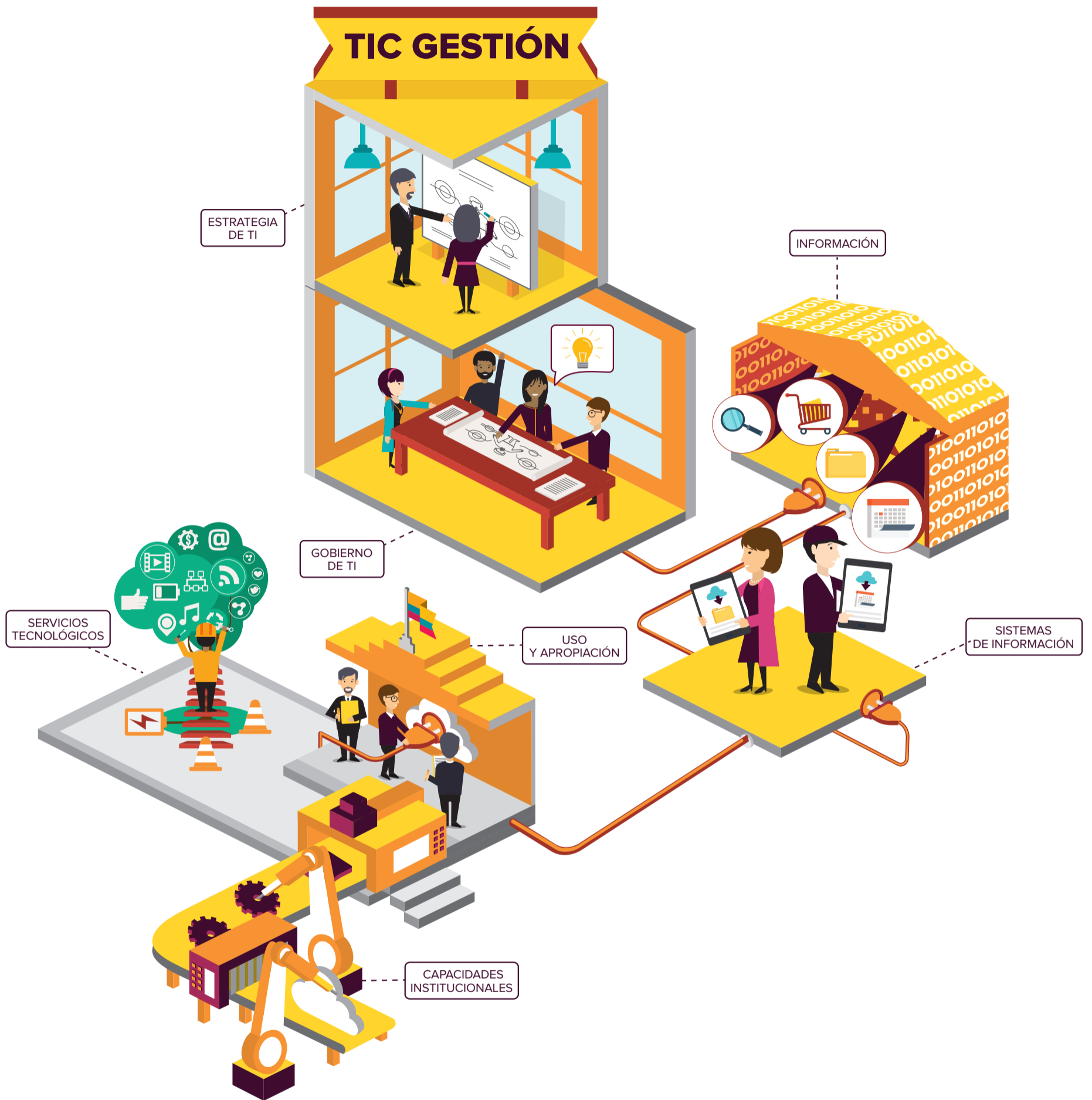
Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

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.02
LI.ES.03

LI.ES.04
LI.ES.05

- 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

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

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI

Permite conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI.



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

- 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

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

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*

- 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

* Aplica para los 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

- 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



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

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

SUBCRITERIO

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



LI.INF.01 LI.INF.04
LI.INF.02 LI.INF.05
LI.INF.03

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.11

LI.INF.12

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

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

DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables.



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

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

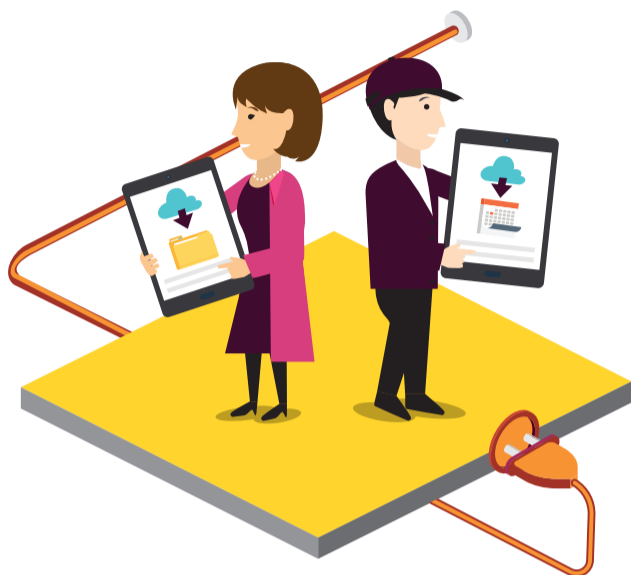


LI.SIS.7

- 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

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

SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.



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

- 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

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

- 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

SUBCRITERIO

- La entidad cuenta con un catálogo 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

OPERACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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



G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos

- 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

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

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

- 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

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

GESTIÓN DEL CAMBIO DE TI

Busca adaptarse al cambio generado por la implementación de los proyectos o iniciativas de TI.



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

- 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

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.

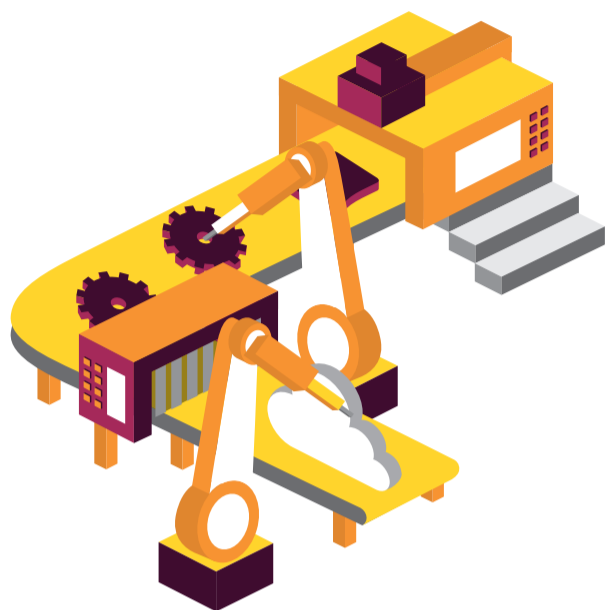


G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación

- 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

SUBCRITERIO

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

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



LI.GO.02

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

- 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

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

- 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

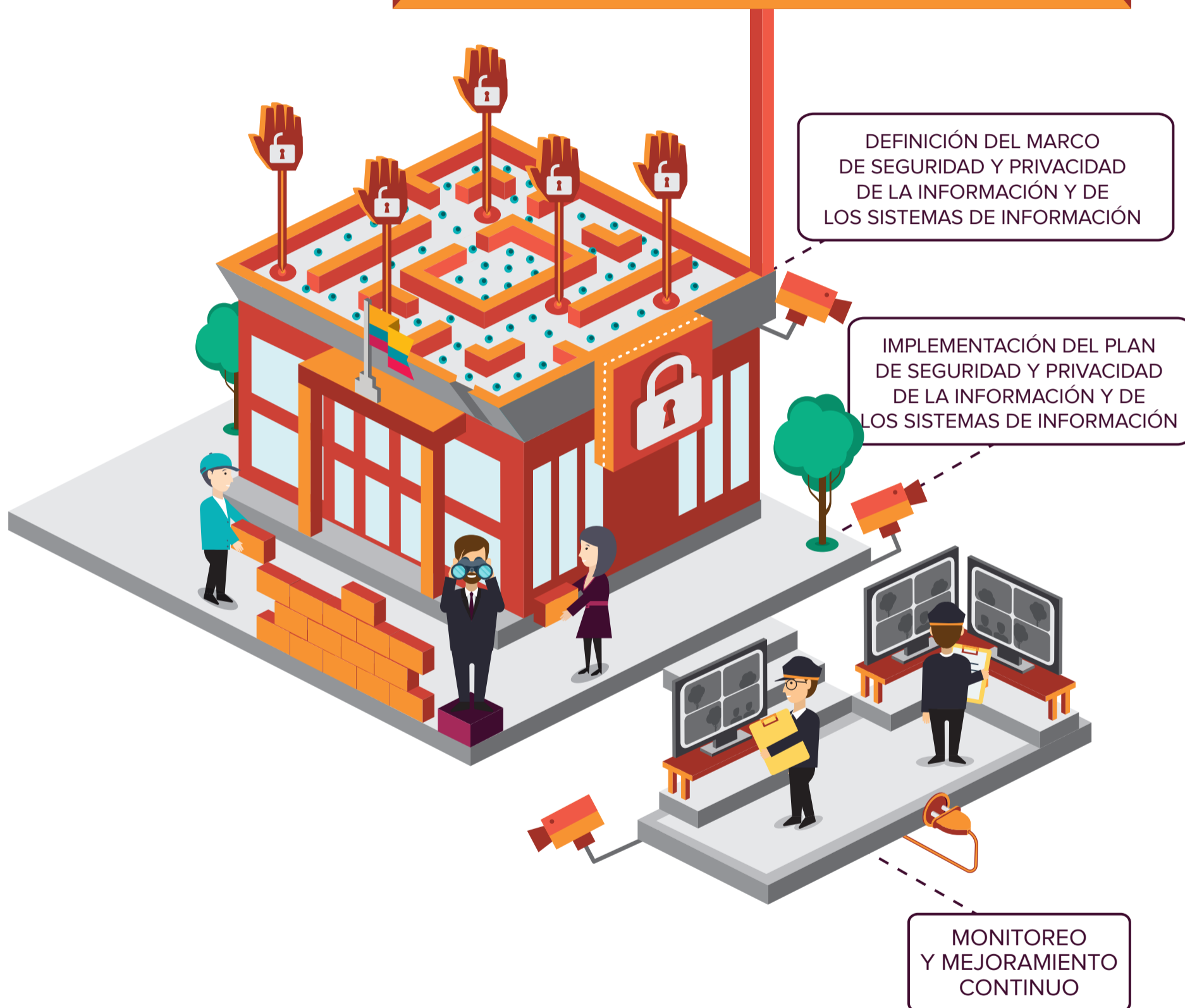
LI.GO.02

LI.ES.03

LI.GO.05

LI.ES.08

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN



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.



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.

CRITERIO

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

SUBCRITERIO

- 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