

Anexo 7 – Servicios Base

- 1 Antecedentes
- 1.1 Nuevo modelo de servicios base
- 1.1.1 Productos y servicios

1 Antecedentes

A pesar de los esfuerzos realizados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los últimos años, se siguen presentando debilidades para realizar transferencia de información, datos y conocimiento entre las entidades públicas y especialmente para ofrecer servicios y trámites orientados al ciudadano, esto principalmente porque las entidades públicas no cuentan con toda la información necesaria para atenderlos y no existe un intercambio fluido entre ellas de la información que poseen, especialmente aquella que se enfoca en el ciudadano. Lo anterior origina un manejo ineficiente y descoordinado de datos e información dando lugar a que cada entidad diseñe, desarrolle y ofrezca sus propios trámites y servicios base de manera individual y aislada, sin tener en cuenta las necesidades de integración e interacción con servicios, plataformas y sistemas de información de otras entidades, lo que ha generado en los ciudadanos una sensación de insatisfacción, por la pérdida de tiempo y de los recursos usados para trasladarse a las distintas entidades para recolectar la información necesaria y poder realizar sus trámites y servicios. Además, la descoordinación y poca cooperación existente entre las entidades públicas para intercambiar y compartir información genera limitaciones que van aumentando y se vuelven inmanejables cuando el número de interacciones entre Entidades alcanza un cierto volumen y donde se consideran únicamente necesidades particulares.

Se ha entendido claramente que para enfrentar los retos anteriormente descritos debemos mejorar nuestros procesos de intercambio de información al interior de las entidades de manera que se logre transformar al Estado Colombiano y este finalmente funcione como una sola institución, la cual debe ser eficiente y oportuna respecto de la información y servicios que dispone a sus ciudadanos, por esta razón se requiere que las entidades públicas estén todo el tiempo conectadas y logren operar de manera articulada como un único gran sistema de información.

Al respecto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha realizado durante los últimos años numerosos esfuerzos con el fin de facilitar y promover el intercambio de información entre las Entidades públicas a través del desarrollo e implementación del **Marco de Interoperabilidad**, este instrumento además de cubrir la integración entre entidades públicas, empresas y ciudadanos ha diseñado un nuevo modelo que permita posicionar la interoperabilidad como una estrategia de servicio en la cual las entidades públicas, la empresa privada y los ciudadanos, como actores de un ecosistema productivo, trabajen juntos para intercambiar información a través de la integración de múltiples plataformas de interoperabilidad implementadas por distintos proveedores de servicio, adoptando lineamientos y estándares comunes en donde se definen claramente las reglas del intercambio de información.

Adicionalmente a lo señalado, dado el crecimiento en la dinámica de relacionamiento de los ciudadanos y empresas con el Estado haciendo uso de medios digitales surgen una serie de dificultades que se enuncian, a continuación:

- a. La dificultad de identificar plenamente a los beneficiarios de los servicios del Estado o la suplantación de identidad que conllevan a una asignación errada de derechos o de obligaciones, y así mismo impactan negativamente la asignación de recursos públicos.
- b. La dinámica de inversiones y crecimiento en materia de sistemas de información y de mecanismos de autenticación, da lugar a que no exista un esquema unificado de autenticación electrónica y las personas se ven enfrentadas a numerosas plataformas tecnológicas, claves, usuarios, y demás mecanismos de autenticación, resultando en una tarea desgastante.
- c. La dificultad en el proceso de notificación personal a través del cual se busca informar de manera inequívoca el resultado de una actuación administrativa a la persona solicitante, lo anterior debido a la dificultad de encontrar a las personas
- d. El proceso de interacción que se da entre las entidades públicas y las personas usuarias de sus servicios está mediado por una serie de requisitos y procedimientos que se deben cumplir produciendo un gran volumen de documentos e información que debe ser recibida o entregada de vuelta a las personas como resultado.
- e. La conservación y gestión de la información y documentos que reciben las personas de las entidades públicas o que requieren para relacionarse con las mismas en formatos físicos conlleva a la pérdida de documentos, deterioro de los mismos, incapacidad de tenerlos a tiempo y la necesidad de copiarlos o solicitarlos cada vez que los necesita.

1.1 Nuevo modelo de servicios base

De acuerdo a lo señalado en el numeral anterior, dado el crecimiento en la dinámica de relacionamiento de los ciudadanos y empresas con el Estado haciendo uso de medios digitales, se busca implementar un nuevo modelo de servicios base que contemplen:

1. La **interoperabilidad autosostenible** como servicio que brinde las capacidades necesarias a las Entidades del Estado para intercambiar, integrar, compartir información con otras entidades públicas en el marco de sus procesos, lo cual facilitará la integración de los trámites y servicios de las entidades públicas, facilitando el intercambio, la publicación y el consumo de servicios de información. Con este modelo innovador, los fabricantes de plataformas de integración, ESB y los prestadores de servicio de integración, como representantes de la industria TI, se unen para ofrecer las capacidades definidas para la IOAAS a las entidades del estado convirtiéndose en operadores de servicios de interoperabilidad.
2. La **autenticación electrónica** unificada como servicio que permita reconocer y validar la identidad de las personas cuando adelanten trámites o servicios con el Estado por medios digitales, con el fin de garantizar que puedan acceder a los servicios en ejercicio de sus

derechos, así como mitigar el riesgo de suplantación de su identidad, elevando así la confianza en el uso de estos medios por las distintas partes interesadas¹.

3. La **carpeta ciudadana** como servicio, es un espacio en donde las personas puedan recibir, custodiar y compartir de manera segura y confiable la información generada en su relación (trámites y servicios) con el Estado.

Es una nueva manera de ver y contratar los servicios de interoperabilidad, autenticación electrónica y carpeta ciudadana, se busca que al igual que otros servicios de TI que hemos podido estandarizar a través de la figura de los Acuerdos Marco de Precio, se habilite también a la industria para proveer y darle sostenibilidad a los servicios que faciliten la interoperabilidad entre las entidades públicas, facilitándoles todo el proceso de adopción desde la definición de los elementos de dato, su modelamiento y su posterior puesta en producción, allí entonces se facilitará la adquisición del servicio a partir del cual las entidades podrán desplegar sus servicios, operarlos y crecer de acuerdo con sus necesidades e igual de importante pagar solamente por lo que se consume. Así mismo, las entidades puedan disponer de un proceso unificado de autenticación electrónica que permita reconocer y validar la identidad de las personas cuando adelanten trámites o servicios con el Estado por medios digitales y de la Carpeta Ciudadana como servicio en donde las personas puedan recibir, custodiar y compartir de manera segura y confiable la información generada en su relación (trámites y servicios) con el Estado.

1.1.1 Productos y servicios

Los siguientes son los grupos de productos y servicios que pueden ofrecer los Operadores a las entidades públicas y ciudadanos dentro del modelo:

Servicios Básicos: Son los servicios mínimos obligatorios que deben ser provistos por los operadores:

1. Interoperabilidad

- 1.1 *La plataforma de interoperabilidad:* Es un sistema o conjunto de herramientas que permite conectar recursos de TI sin importar la tecnología que utiliza el recurso. Esta infraestructura debe dar respuesta a las capacidades requeridas para cubrir las necesidades de interoperabilidad de las Entidades y los escenarios operacionales, de igual forma deberá permitir administrar los cambios en los requerimientos sin causar problemas a los servicios ya instalados. Esta infraestructura debe de ser confiable y robusta.

¹ La Política Nacional de Seguridad Digital, expedida mediante el documento CONPES 3854 de 2016, establece en el marco de su estrategia 2.4 “Generar confianza en las múltiples partes interesadas en el uso del entorno digital”, la responsabilidad del Ministerio TIC de diseñar e implementar esquemas tecnológicos y procedimentales para garantizar la identificación, autenticación y autorización de funcionarios, ciudadanos, activos de información y recursos que acceden a la infraestructura del Estado colombiano.

1.2 *Publicación y consumo de servicios de información:* Este servicio incluye actividades relacionadas con el análisis, diseño e implementación de servicios de interoperabilidad, entre ellas se consideran, por ejemplo: las necesarias para la conexión a fuentes de datos, extracción, transformación, publicación o consumo de datos o información, así como, combinar, ensamblar servicios, conectar aplicaciones, servicios web y cualquier otro tipo de mecanismos de interoperables a través de adaptadores, todo lo anterior en concordancia con lo definidos en el marco de interoperabilidad y el lenguaje común de intercambio de información. No se consideran aquí ajustes, mejoras, mantenimientos correctivos, preventivos o evolutivos o desarrollos de sistemas de información o procesos de negocio.

1.3 *Virtualización de datos:* reflejada como la agilidad en el acceso a la información, lo que facilita la obtención de datos de las entidades y en forma unificada, simplificada e integrada en tiempo real o de forma cercana al tiempo real, según precisen los consumidores de información IOAAS. La virtualización de datos integra datos de fuentes dispersas en la entidad y formatos, sin replicar los datos, para construir una capa de datos virtual que facilita la provisión de servicios de interoperabilidad con datos unificados para dar soporte a múltiples consumidores de información. El resultado es un acceso más rápido a todos los datos, menor replicación, mayor agilidad frente al cambio y el avance en la construcción de una óptima estrategia de gestión de la información.

2. Autenticación electrónica

2.1. *Reconocer y validar la identidad de las personas* de la manera más fiel posible, por parte de los sistemas de información del Estado, usando mecanismos adecuados de acuerdo a los diferentes niveles de garantía, mitigando el riesgo de suplantación de identidad.

2.2. *Firmar electrónicamente documentos* garantizando así la validez jurídica de las actuaciones con el Estado y de las transacciones adelantadas a través de medios digitales en el marco de los principios de autenticidad, integridad y disponibilidad.

3. Carpeta Ciudadana

3.1. *Recibir documentos, comunicaciones y notificaciones.* Una persona natural o jurídica una vez validada su identidad podrá recibir a través del servicio de Carpeta Ciudadana todos los documentos y comunicaciones que se generen desde las entidades públicas y que requieran ser entregados a los ciudadanos. Por tanto, este servicio también servirá como medio de notificación oficial, teniendo por tanto validez jurídica. Todo lo anterior, únicamente con el consentimiento pleno del titular.

3.2. *Compartir documentos.* Los ciudadanos y empresas podrán aportar documentos desde la Carpeta Ciudadana, dentro de una actuación administrativa ante entidades públicas, los cuales tendrán plena validez jurídica. En tal sentido, la Carpeta Ciudadana podrá integrarse con las sedes electrónicas, ventanillas únicas y demás plataformas transaccionales en donde se realizan trámites y servicios. De igual forma, las personas

naturales y jurídicas podrán compartir documentos entre ellos mismos o con privados. Todo lo anterior, únicamente bajo la autorización del propietario/titular de la Carpeta.

- 3.3. *Custodiar documentos:* Los ciudadanos y empresas podrán almacenar y administrar sus documentos dentro de su Carpeta, de forma segura. Dicha administración incluye como mínimo cargar, almacenar, descargar, imprimir, organizar, borrar y recuperar documentos, al igual que el monitoreo y estadísticas de tales tareas.

Servicios de valor agregado:

Podrán desarrollarse funcionalidades adicionales de acuerdo con las necesidades de los usuarios y las posibilidades que vayan surgiendo una vez se consoliden los servicios básicos. Esta expansión quedará a discreción de los operadores de servicios quienes los podrán desarrollar de manera autónoma y bajo los lineamientos de operación y prestación del servicio que defina el gobierno nacional. Lo anterior siempre y cuando cumplan las siguientes reglas:

- Deben respetar los principios y fundamentos definidos en el modelo con excepción del principio de gratuidad pues podrán los usuarios previo consentimiento adherirse a funcionalidades agregadas de los operadores asumiendo un costo.
- Deben cumplir con el régimen legal colombiano.
- Deben respetar siempre los derechos de las personas y la privacidad de su información.
- Su uso debe ser aprobado previamente y con claro conocimiento por los usuarios a quienes van dirigidos.
- No deben menoscabar la calidad y disponibilidad de los servicios básicos.
- Deben ser aprobados previamente por el Ministerio TIC o la instancia que se determine realice la vigilancia y control.