



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

DECRETO N° DE

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales se reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, el artículo 64 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 527 de 1999 “por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”, estableció el reconocimiento jurídico a los mensajes de datos, en las mismas condiciones que se ha otorgado para los soportes que se encuentren en medios físicos.

Que la Ley 594 de 2000 “por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”, establece que las entidades públicas podrán contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes para la gestión de documentos. El artículo 19 de la precitada ley habilita la conservación de documentos públicos en formatos electrónicos.

Que la Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas, estableció en su artículo 6º que para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

Que la Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”, establece dentro de las funciones del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el definir, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios.

Que de conformidad con el artículo segundo de la Ley 1341 de 2009, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos.

Que de conformidad con el artículo 3 de la Ley 1341 de 2009, el Estado reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en toda su extensión es pilar para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 53 establece que los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos y que para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

Que en el mismo sentido el artículo 54 de la Ley 1437 de 2011 establece que toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

Que la ley 1437 de 2011 en su artículo 64 faculta al Gobierno Nacional para establecer los estándares y protocolos que deben cumplir las autoridades para incorporar de forma gradual la aplicación de los medios electrónicos en los procedimientos administrativos.

Que el Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 4 que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

Que el Decreto Ley 019 de 2012 señaló en su artículo 9 que cuando se esté adelantando un trámite ante la administración, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación. Así mismo, en su artículo 18 estableció la verificación de la huella dactilar por medios electrónicos para lo cual las referidas entidades y particulares contarán con los medios tecnológicos de interoperabilidad necesarios para cotejar la identidad del titular de la huella contra la base de datos biométrica de la Registraduría Nacional del Estado Civil y en su artículo 161 definió y amplió las actividades propias de las entidades de certificación digital.

Que el artículo 103 de la Ley 1564 de 2012 “Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones” dispone que en todas las actuaciones judiciales deberá procurarse el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) con el fin de facilitar el acceso a la justicia y ampliar su cobertura.

Que la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la ley de protección de datos personales, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos y señala en los artículos 10, 11, 12 y 13 las condiciones bajo las cuales las entidades públicas pueden hacer tratamiento de datos personales y suministrar información en ejercicio de sus funciones legales.

Que la Ley 1581 de 2012 en su título VII define la autoridad de protección de datos y los mecanismos de vigilancia y sanción que podrán ser implementados por las Superintendencia de Industria y Comercio o la Procuraduría General de la Nación según corresponda.

Que el Decreto 1074 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo” en los Capítulos 25 y 26 reglamenta la Ley 1581 de 2012 definiendo las condiciones para hacer la recolección de los datos personales, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, las condiciones para la transferencia y transmisión internacional de datos personales y la información mínima del Registro Nacional de Bases de Datos.

Que el Decreto 1080 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura” en el Título II Patrimonio Archivístico, Capítulo I, Sistema Nacional de Archivos, dicta disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado. Establece los requisitos para la integridad, autenticidad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad, preservación y conservación de los documentos electrónicos de archivo, así como habilita el uso de las firmas electrónicas o digitales, de conformidad con las normas correspondientes para garantizar la autenticidad, integridad y confidencialidad de la información.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

Que el Decreto 1078 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” consagra la estrategia Gobierno en Línea (gobierno electrónico) desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones cuyo objetivo consiste en construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo a través del uso de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). Establece que las entidades estatales deberán incluir la estrategia de Gobierno en Línea de forma transversal en sus planes estratégicos sectoriales e institucionales, donde son de especial relevancia la gestión documental electrónica y el uso de herramientas para optimizar los trámites adelantados por medios electrónicos.

Que el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, establece que bajo la plena observancia del derecho fundamental de hábeas data, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en coordinación con las entidades responsables de cada uno de los trámites y servicios, definirá y expedirá los estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que contribuyan a la mejora de los trámites y servicios que el Estado ofrece al ciudadano, los cuales deberán ser adoptados por las entidades estatales y aplicarán, entre otros, para los siguientes casos: autenticación electrónica, integración de los sistemas de información de trámites y servicios de las entidades estatales con el Portal del Estado Colombiano, implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de información en el Estado.

Que el parágrafo 1 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 establece que estos trámites y servicios podrán ser ofrecidos por el sector privado.

Que el parágrafo 2 literal a) del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 establece que se podrá ofrecer a todo ciudadano el acceso a una carpeta ciudadana electrónica que le permitirá contar con un repositorio de información electrónica para almacenar y compartir documentos públicos o privados, recibir comunicados de las entidades públicas, y facilitar las actividades necesarias para interactuar con el Estado, que en esta carpeta podrá estar almacenada, entre muchos otros documentos electrónicos, la historia clínica electrónica y que el MinTIC definirá el modelo de operación y los estándares técnicos y de seguridad de la Carpeta Ciudadana Electrónica, que las entidades del Estado podrán utilizar la esa Carpeta para realizar notificaciones oficiales y que todas las actuaciones que se adelanten a través de las herramientas de esta carpeta tendrán plena validez y fuerza probatoria.

Que el Estado deberá garantizar la igualdad en el acceso a la administración pública y de justicia por medios digitales, para lo cual deberá transformar y masificar la prestación de servicios del Estado apoyados en la utilización de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, haciendo que estos se adelanten con diligencia, validando la identidad de las personas, mitigando el riesgo de suplantación de su

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

identidad, permitiendo a estas recibir, custodiar y compartir información, documentos y notificaciones de forma segura y confiable y generar las capacidades necesarias en las entidades públicas para intercambiar, integrar, compartir información en el marco de sus procesos de negocio, se requiere establecer los estándares y protocolos que deben cumplir las entidades para ofrecer su trámites a través de los servicios ciudadanos digitales para los colombianos.

Que, en consecuencia de lo anterior, es necesario insertar el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, en el sentido de establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentar parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y dictar otras disposiciones.

Que en mérito de lo expuesto,

DECRETA

ARTÍCULO 1. La parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, tendrá un nuevo título con el siguiente texto:

"TÍTULO 16

“LINEAMIENTOS GENERALES EN EL USO Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES, SE REGLAMENTAN PARCIALMENTE EL ARTÍCULO 45 DE LA LEY 1753 DE 2015 Y EL CAPÍTULO IV DEL TÍTULO III DE LA PRIMERA PARTE DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA LEY 1437 DE 2011”

CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 2.2.16.1.1. Objeto. El presente título reglamenta parcialmente el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendo los lineamientos que deben cumplir las entidades públicas y los actores involucrados en la operación de servicios ciudadanos digitales, para que a través de ellos se permita el acceso de los ciudadanos y empresas a la administración pública a través de medios electrónicos.

ARTÍCULO 2.2.16.1.2. Ámbito de aplicación. Serán sujetos obligados de las disposiciones contenidas en el presente Título las entidades que conforman la

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

Administración Pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen funciones públicas en virtud de la descentralización por colaboración.

Parágrafo. La implementación de los servicios ciudadanos digitales en las Ramas Legislativa y Judicial, en los órganos de control, autónomos e independientes, y demás organismos del Estado no contemplados en este artículo, se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

ARTÍCULO 2.2.16.1.3. Definiciones generales. Para efectos de lo establecido en este decreto, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Aceptación:** Expresión de la voluntad del usuario mediante la cual este otorga su consentimiento mediante firma electrónica.
2. **Autenticidad:** Atributo que garantiza que la persona natural o jurídica que se enrola en el sistema es realmente quien dice ser, y que tiene capacidad de suscribir o firmar documentos e identificarse remotamente gracias a las credenciales otorgadas por los operadores de los servicios ciudadanos digitales.
3. **Credenciales:** Para efectos de la prestación de los servicios ciudadanos digitales, son las firmas digitales o las firmas electrónicas certificadas que empleadas o utilizadas por su titular permiten identificar a un usuario en relación con un mensaje de datos.
4. **Cadenas de trámites:** La relación que se establece entre los distintos trámites prestados a través de los servicios ciudadanos digitales en función de su correlación.
5. **Disponibilidad:** Condición que garantiza que los documentos puedan consultarse cuando se requieran, independientemente del medio de creación y de su soporte de conservación.
6. **Documento Electrónico:** Para efectos de los servicios ciudadanos digitales se entiende por documento electrónico la información que es generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada a través de medios electrónicos que tenga carácter representativo o declarativo de tales, por ejemplo, mensajes de datos, archivos, URLs, registros, entre otros
7. **Formatos o formularios normalizado:** Es el documento electrónico, expedido mediante acto administrativo con el fin que haga parte de un trámite, proceso o procedimiento electrónico.
8. **Integridad:** Condición que garantiza que la información consignada en un documento ha permanecido completa e inalterada, salvo la adición de algún endoso o de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación.
9. **Marco de Interoperabilidad:** Conjunto de herramientas y políticas necesarias para la interacción de soluciones y sistemas de información entre diversas entidades del Estado, que define los esquemas que estandarizan y facilitan el intercambio de información entre entidades y sectores, el manejo de fuentes únicas de información y la publicación y habilitación de servicios.
9. **No repudio:** Atributo que se predica de la imposibilidad de negar una transacción

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

en el marco de los servicios ciudadanos digitales.

10. Operador: Es la persona natural o jurídica habilitada para prestar los servicios ciudadanos digitales en el marco del presente Decreto.

11. Articulador: Es la entidad encargada de habilitar a los operadores, así como de desarrollar y controlar la prestación de los servicios ciudadanos digitales.

12. Privacidad por diseño: Enfoque de protección de la información que exige la incorporación en las especificaciones de diseño de tecnologías, prácticas de negocio e infraestructuras físicas que aseguren la protección de la privacidad de los usuarios.

13. Registro de usuario: Proceso mediante el cual las personas naturales o jurídicas se incorporan a los servicios ciudadanos digitales como usuarios, para lo cual se valdrán de la información de las personas corroboradas contra las bases de datos que produzca y administre la entidad facultada para ello.

14. Sede electrónica: Es una dirección electrónica disponible a los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad, gestión y administración le corresponde a una entidad pública o particular que desempeñe funciones públicas destinada a la realización de trámites, procedimientos y procesos electrónicos propios de las entidades administrativas y judiciales. La autoridad garantizará la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

15. Servicios Ciudadanos Digitales Básicos: Son los que hacen referencia a la Carpeta Ciudadana, Autenticación Electrónica, validación de identidad biométrica e Interoperabilidad.

16. Servicios Ciudadanos Digitales Especiales: Servicios al ciudadano establecidos en el Artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, y otros servicios adicionales que puedan desarrollarse y ser de interés para la administración o el ciudadano, diferentes a los de validación de identidad biométrica, carpeta ciudadana, autenticación electrónica e interoperabilidad

17. Sistema de información de la entidad: Es aquél que utilizará los servicios expuestos por la plataforma de servicios ciudadanos digitales para poder llevar a cabo un trámite del usuario.

18. Sistema de información de monitoreo: Mecanismo que permite verificar el correcto funcionamiento, la calidad del servicio y tener información estadística general de los Operadores.

19. Usuario: Persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada que hace uso de los servicios ciudadanos digitales.

ARTÍCULO 2.2.16.1.4. Actores involucrados. Para que los Servicios Ciudadanos Digitales sean implementados se requiere la participación de los siguientes actores:

1. Los ciudadanos y empresas en sus actuaciones y relacionamiento (trámites y servicios) con las entidades públicas y con los particulares que desempeñen funciones públicas. Los mismos tendrán la calidad de usuarios.
2. Los organismos, entidades públicas y los particulares que desempeñen funciones públicas.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

3. Los operadores que proveerán los servicios ciudadanos digitales.
4. El articulador que debe velar por la operación de los servicios ciudadanos digitales entre los actores.
5. Las autoridades que tienen a su cargo las funciones de política, regulación, vigilancia y control sobre los servicios ciudadanos digitales.

ARTÍCULO 2.2.16.1.5. Principios. Además de aquellos que rigen las actuaciones administrativas y la estrategia de Gobierno en Línea contenida en el presente decreto, la prestación de los servicios ciudadanos digitales se someterá en particular a los siguientes principios:

1. **Seguridad, privacidad y circulación restringida de la información.** Toda la información de los ciudadanos y empresas que se genere, almacene o transmita en el marco de los servicios ciudadanos digitales debe ser protegida y custodiada bajo los más estrictos esquemas de seguridad y privacidad con miras a garantizar la confidencialidad, el acceso y circulación restringida de la información, de conformidad con lo estipulado en el componente de seguridad y privacidad de la Estrategia de Gobierno en Línea. Igualmente, se deben respetar siempre los derechos al buen nombre, la intimidad y a la protección de datos personales de conformidad con la ley 1581 de 2012 y las normas que la reglamenten, subroguen, modifiquen, aclaren o desarrollen.
2. **Gratuidad.** Serán gratuitos para los ciudadanos y empresas cuando adelanten procedimientos o trámites con el Estado, los siguientes Servicios Digitales Básicos: Autenticación, Biometría, Carpeta Ciudadana e Interoperabilidad. Las entidades públicas y/o particulares que desempeñen funciones públicas asumirán los costos asociados a la operación de los servicios ciudadanos digitales básicos cuando los ciudadanos lleven a cabo trámites, procesos o procedimientos electrónicos que las involucren.
3. **Usabilidad.** El acceso y uso de los servicios ciudadanos digitales debe ser fácil y sencillo para los usuarios.
4. **Accesibilidad universal.** Se procurará la accesibilidad de los servicios ciudadanos digitales a cualquier ciudadano independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas y/o físicas y de su condición social o económica.
5. **Eficacia y Eficiencia.** Las entidades, los Operadores y el Articulador buscarán que los procedimientos logren su finalidad procurando la efectividad del derecho material; para ello se removerán los obstáculos formales, se garantizará un uso eficiente de los recursos públicos y se promoverá la convergencia de esfuerzos y de diversas fuentes de recursos.
6. **Neutralidad tecnológica.** Se garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible. No obstante, los operadores, deberán preservar siempre la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones, incluyendo las de uso común para los ciudadanos y empresas.

7. **Colaboración entre entidades.** Las entidades facilitarán el intercambio de la información con otras entidades evitando la duplicidad de acciones y excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

CAPÍTULO 2

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

SECCIÓN 1

GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

ARTÍCULO 2.2.16.2.1.1. Descripción de los servicios ciudadanos digitales. Constituyen servicios ciudadanos Digitales los siguientes:

Servicios Ciudadanos Digitales Básicos:

1. **Servicios de Autenticación Biométrica:** Permite verificar y validar la identidad de las personas por medio de huellas dactilares a partir de la base de datos biométrica y biográfica de la Registraduría Nacional del Estado Civil, prestado a través de aliados tecnológicos, cuando así se requiera en el marco de los servicios ciudadanos digitales.
2. **Servicio de carpeta ciudadana:** Almacenamiento de archivos y conservación de mensajes de datos en internet para las personas, naturales o jurídicas, en donde éstas pueden recibir, custodiar y compartir de manera segura y confiable la información generada en su relación con el Estado a nivel de trámites y servicios.
3. **Servicio de autenticación electrónica:** Permite la validación de la identidad de los usuarios por medios electrónicos, y provee los mecanismos necesarios para firmar electrónicamente documentos a través del uso de credenciales dispuestas por los operadores de los servicios ciudadanos digitales.
4. **Servicios de interoperabilidad:** Brinda las capacidades necesarias para garantizar el adecuado flujo de información y de interacción entre los sistemas

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

de información de las entidades del Estado, permitiendo el intercambio, la integración y compartiendo la información, con el propósito de facilitar el ejercicio de sus funciones legales y acorde a los lineamientos del marco de interoperabilidad.

Servicios Ciudadanos Digitales Especiales:

Son los servicios ofrecidos a los ciudadanos establecidos en el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, y otros servicios adicionales que puedan desarrollarse y ser de interés para la administración o el ciudadano, diferentes a los Servicios Ciudadanos Digitales Básicos, siempre bajo la plena observancia del derecho fundamental a conocer, actualizar y rectificar las informaciones. Los servicios especiales podrán tener costo para el ciudadano o la empresa que los requiera o consuma. Los servicios especiales deberán hacer uso, cuando así lo requieran y sin excepción, de los Servicios Ciudadanos Digitales Básicos.

ARTÍCULO 2.2.16.2.1.2. Sedes electrónicas. Todas las entidades públicas y particulares que desempeñen funciones públicas, deberán contar con una sede electrónica.

A través de la sede electrónica se adelantarán los procedimientos administrativos, servicios y trámites electrónicos, para lo cual se requiere la autenticación de las autoridades administrativas o de los ciudadanos por medios electrónicos.

Las entidades destinatarias del presente título crearán su sede electrónica mediante acto administrativo que deberá ser publicado en el portal web de la respectiva entidad, con el siguiente contenido mínimo: dirección electrónica de la sede, identificación de la entidad o entidades encargadas de la gestión de la misma y de los procedimientos, servicios y trámites puestos en ella a disposición de los ciudadanos e identificación de los canales de acceso.

ARTÍCULO 2.2.16.2.1.3. Características mínimas de la sede electrónica: La sede electrónica debe tener como mínimo las siguientes características:

- 1. Dominio:** El nombre de dominio de la sede electrónica debe incorporar el nombre que la identifique como tal.
- 2. Disponibilidad de la información:** Se debe garantizar la disponibilidad de la información como su posterior consulta de conformidad con lo señalado en la ley 1712 de 2014.
- 3. Sistemas de información:** Los sistemas de información que soporten la sede electrónica deben garantizar la disponibilidad e integridad de la información que por ella cursa y garantizar la correcta gestión documental de los mensajes de datos y los documentos electrónicos en los distintos trámites y servicios electrónicos.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

4. Términos y condiciones de uso: La sede electrónica debe señalar los términos y condiciones de su uso que identifique como mínimo la naturaleza y el objeto de la sede, la naturaleza jurídica de la entidad o entidades que la gestionan, los derechos y obligaciones de la entidad y de sus usuarios respecto de su navegación y el uso de la información en ella publicada.

5. Políticas de tratamiento de información: La sede electrónica, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, deberá publicar las políticas de tratamiento de información de la entidad en la cual se deberá informar a los usuarios sobre el tratamiento que se le dará a sus datos personales, la finalidad para la cual se le están recolectando, así como también se le informará sobre sus derechos y se le identificarán plenamente las condiciones y el procedimiento para ejercerlos.

6. Seguridad: La sede electrónica deberá garantizar su seguridad con protocolos criptográficos que proporcionen una comunicación segura a través de una capa de seguridad de transporte a través de certificados de servidor seguro.

7. Trámites y servicios electrónicos: La sede electrónica debe garantizar el uso de mecanismos y credenciales ofrecidos por los operadores de Servicios Ciudadanos Digitales para que las personas adelanten todos sus trámites, procesos, procedimientos y servicios por medios electrónicos.

8. Aplicaciones móviles y redes sociales: Como componente de la sede electrónica se podrá integrar el uso de redes sociales y aplicaciones móviles para garantizar un contacto permanente con el ciudadano.

La sede electrónica deberá permitir el registro de la recepción y trámite de todas las actuaciones que sean presentadas por parte de todas las personas, entidades públicas y privadas. Los sistemas de gestión y de información deben permitir:

1. Radicar y hacer seguimiento a todas las actuaciones recibidas y enviadas.
2. Enviar, en los términos que establezca la entidad para cada trámite, las actuaciones a los responsables de tramitarlas.
3. Utilizar formatos o formularios normalizados para la presentación de documentos electrónicos en el sistema.
4. Normalizar los documentos electrónicos en el programa de gestión documental.
5. Adoptar el calendario oficial de la entidad con fecha y hora, los días hábiles y los declarados inhábiles.
6. Posibilitar a todas las oficinas de la entidad el acceso a la información.
7. Recibir los documentos anexos a las actuaciones.
8. Adecuar un nivel de interoperabilidad entre estos sistemas y otros diferentes establecidos por las entidades públicas para atender otros trámites o requerimientos especiales.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

Parágrafo: Las entidades públicas o particulares que desempeñen funciones públicas, deberán implementar, un sistema de gestión de documentos electrónicos que integre todas las actuaciones conforme a los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea.

ARTÍCULO 2.2.16.2.1.5 De la notificación electrónica. Los operadores de carpeta ciudadana deberán implementar soluciones que permitan evidenciar el envío y acusar el recibo de comunicaciones y notificaciones que se remitan a la Carpeta Ciudadana y que certifique la fecha y hora en que el usuario accedió a las comunicaciones o notificaciones electrónicas de conformidad con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

Para efectos de la determinación de la fecha y hora de la notificación los operadores deberán usar estampado cronológico.

SECCIÓN 2

PROCESO DE SELECCIÓN DE OPERADORES Y ACUERDOS ENTRE LOS ACTORES DEL ECOSISTEMA DE SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

ARTÍCULO 2.2.16.2.2.1. Articulador de los servicios ciudadanos digitales . Los servicios ciudadanos digitales serán articulados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en los términos del presente título y los actos administrativos que expida para el efecto. El Ministerio podrá asignar las labores de articulación a una corporación o fundación de las que trata el artículo 1 numeral 1 de decreto 393 de 1991 o celebrar convenios especiales de cooperación de conformidad con el numeral 2 de la misma norma.

Si el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es miembro de la entidad designada como articulador podrá realizar aportes en dinero, en especie o de industria que sean requeridos, entendiéndose por aportes en especie los señalados en el artículo 3 del decreto 393 de 1991. El Ministerio deberá hacer seguimiento y vigilancia de la labor del articulador y de los recursos entregados para ello.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definirá el tiempo durante el cual la entidad operará como articulador. Al término de dicho periodo el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá renovar, reasignar, o asumir directamente la función de articulación.

ARTÍCULO 2.2.16.2.2.2. Operadores de servicios ciudadanos digitales. De conformidad con el parágrafo 1 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, los servicios ciudadanos digitales podrán ser ofrecidos por personas jurídicas públicas o privadas. Los operadores de servicios ciudadanos digitales son de cinco tipos: (i) Operadores del servicio de carpeta ciudadana; (ii) operadores de autenticación electrónica (iii)

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

operadores de autenticación biométrica (iv) operadores de interoperabilidad, y (v) operadores de servicios ciudadanos digitales especiales.

Los operadores de servicios ciudadanos digitales deberán contar con una habilitación para prestar estos servicios la cual será otorgada por el articulador por un plazo de hasta 10 años.

ARTÍCULO 2.2.16.2.2.3 Requisitos mínimos para la habilitación de Operadores.

Serán requisitos mínimos para la habilitación de operadores de servicios ciudadanos digitales:

1. Operadores de autenticación electrónica:

- 1.1. Estar acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) en los términos de los numerales 1,4,5,6,9 del artículo 161 del decreto 019 de 2012.
- 1.2. Las demás que se establezcan por el Articulador.

Parágrafo: La Registraduría Nacional del Estado Civil podrá ser Operador de Autenticación electrónica para lo cual deberá seguir los lineamientos que le indique el Articulador en los términos del presente título.

2. Operadores de carpeta ciudadana: Podrán ser operadores de carpeta ciudadana, los entes acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos habilitantes.

- 2.1. Emitir certificados sobre la verificación respecto de la alteración entre el envío y recepción del mensaje de datos y de documentos electrónicos transferibles.
- 2.2. Ofrecer o facilitar servicios de registro y estampado cronológico en la generación, transmisión y recepción de mensajes de datos.
- 2.3. Ofrecer los servicios de registro, custodia y anotación de los documentos electrónicos transferibles o transmisibles.
- 2.4. Ofrecer los servicios de archivo y conservación de mensajes de datos y documentos electrónicos transferibles o transmisibles.
- 2.5. Los demás que establezca el Articulador.

3. Operadores de autenticación biométrica: Podrán ser operadores de autenticación biométrica las entidades públicas o privadas que hayan sido habilitadas como tal por la Registraduría Nacional del Estado Civil, y además cumplan con los siguientes requisitos habilitantes.

- 3.1. Cumplir con las exigencias de la Resolución 5633 de 2016 expedida por la Registraduría Nacional del Estado Civil o aquellas que la modifiquen aclaren o sustituyan.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

- 3.2. Contar con puntos a nivel nacional para el registro, enrolamiento y validación de la identidad de las personas naturales o jurídicas que se enrolen en el sistema.
 - 3.3. Ofrecer servicio de soporte y de mecanismos de validación alternos para quienes no puedan identificarse a través del sistema biométrico.
4. **Operadores de interoperabilidad:** Podrán ser operadores de interoperabilidad las personas naturales o jurídicas que presten servicios de interoperabilidad y que sean habilitados por el Articulador con el cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos, financieros y de experiencia que aquél establezca
 5. **Operadores de servicios ciudadanos digitales especiales:** Podrán ser operadores de servicios ciudadanos digitales especiales las personas naturales o jurídicas habilitadas por el Articulador en cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos, financieros y de experiencia que aquél establezca, y los requisitos que determinen decretos posteriores cuando se trate de servicios contenidos en el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, u otros servicios para los que exista una reglamentación específica adicional.

ARTÍCULO 2.2.16.2.2.4. Expedición de credenciales a los usuarios. Los operadores de autenticación electrónica deberán ofrecer de modo gratuito para los usuarios las credenciales que cumplan con los niveles de seguridad adecuados, esto es, mecanismo de firma digital y/o mecanismos de firmas electrónicas certificadas que le permitan al usuario autenticarse ante el sistema y firmar documentos electrónicos. En caso que el usuario desee contar con credenciales adicionales que ofrezcan un mayor nivel de seguridad deberá asumir su costo.

ARTÍCULO 2.2.16.2.2.5. Contratación con las entidades. Corresponderá al articulador suscribir con las entidades públicas los instrumentos jurídicos para que éstas accedan a la prestación de los servicios ciudadanos digitales ofrecidos por los operadores. Las entidades definidas en el artículo 2.2.16.1.2 están obligadas a suscribir los convenios y/o contratos necesarios para el efecto, dentro de los plazos establecidos en el artículo 2.2.16.7.1 del presente decreto.

ARTÍCULO 2.2.16.2.2.6. Vinculación de los operadores. Para la vinculación de operadores a la prestación de los servicios ciudadanos digitales, básicos y/o especiales, el articulador definirá las condiciones del proceso y los requisitos que deben acreditar a nivel técnico, de experiencia, administrativo y financiero. La selección y contratación de los operadores, la realizará el articulador a través de mecanismos de selección objetiva.

Parágrafo: Cada operador de autenticación electrónica y carpeta ciudadana debe contar una alianza con un operador de autenticación biométrica a efectos de realizar la verificación y validación de la identidad de las personas y puedan adquirir la calidad de usuarios del operador de autenticación electrónica y carpeta ciudadana.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

CAPÍTULO 3

CONDICIONES DE USO Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

ARTÍCULO 2.2.16.3.1. Uso de los servicios ciudadanos digitales. El uso de los servicios ciudadanos digitales será obligatorio para los organismos y entidades públicas así como para los particulares que desempeñen funciones públicas, de conformidad con el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y su implementación se hará de conformidad con la gradualidad definida en el artículo **2.2.16.7.1** del presente Título.

ARTÍCULO 2.2.16.3.2. Fundamentos. Los servicios ciudadanos digitales se sustentan en los siguientes fundamentos en su planeación, diseño y gestión, los cuales están enmarcados de manera general en la estrategia de Gobierno en Línea:

- 1. Privacidad por diseño y por defecto.** Desde antes que se recolecte información y durante todo el ciclo de vida de la misma, se deben adoptar medidas preventivas de diversa naturaleza (tecnológica, organizacional, humana, procedimentales) para evitar vulneraciones al derecho a la privacidad o a la confidencialidad de la información, así como fallas de seguridad o indebidos tratamientos de datos personales. La privacidad y la seguridad deben hacer parte del diseño, arquitectura y configuración predeterminada del proceso de gestión de información. Se utilizarán mecanismos con miras a garantizar que, por defecto, sólo sean recolectados los datos mínimos necesarios del titular para su enrolamiento y en todo momento se garantizará su adecuado tratamiento.
- 2. Responsabilidad demostrada.** En los términos de la Ley 1581 de 2012 tanto el articulador como los operadores de servicios ciudadanos digitales tanto en su rol de responsables como de encargados del tratamiento de datos personales deberán adoptar medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones que la ley les asigna por dichos roles.
- 3. Validez y fuerza probatoria.** Los documentos que se reciban, almacenen, firmen y compartan, en el marco de la prestación de los servicios ciudadanos digitales tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones de la Ley 527 de 1999.
- 4. Preservación de archivos a largo plazo.** Los usuarios podrán almacenar y custodiar los documentos que se generen a lo largo de su vida y los operadores deberán implementar medidas durante su gestión para garantizar la preservación de los mismos en el tiempo, siguiendo lo que sobre el particular establezca el Ministerio TIC y el Archivo General de la Nación.
- 5. Movilidad.** Los usuarios tendrán el derecho a trasladarse entre operadores, en

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

cualquier momento y sin restricción alguna y conservando los mismos derechos y servicios mínimos.

6. **Escalabilidad.** La habilitación de los servicios ciudadanos digitales debe asegurar que, ante el incremento de la demanda por parte de nuevos usuarios, sea posible mantener los mismos niveles de servicio.
7. **Viabilidad y sostenibilidad.** Se promoverá el desarrollo de soluciones viables, innovadoras y sostenibles que reconozcan las oportunidades proporcionadas por las tendencias del sector de TIC para producir cambios que generen nuevo y mayor valor público que además procuren su continuidad en el largo plazo.
8. **Integración:** Los operadores de servicios ciudadanos digitales permitirán, a través del articulador, la integración continua e incremental de sus diferentes sistemas o plataformas de forma tal que se garantice la continuidad en la prestación del servicio y la automatización de las actividades.

ARTÍCULO 2.2.16.3.3. Procedimiento para el registro de usuarios. Los ciudadanos se registrarán ante el operador de autenticación electrónica de su elección, el cual le deberá informar los términos y condiciones de uso y operación.

Los ciudadanos deberán suministrar al operador de autenticación electrónica una información básica, que incluirá como mínimo los nombres completos, número de identificación, dirección de correo electrónico y la aceptación expresa de los términos y condiciones de uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

El registro de las personas naturales se efectuará presencialmente a través de los puntos que sean habilitados por los operadores de autenticación electrónica a nivel nacional y para colombianos en el exterior en donde estos, en alianza con los operadores de autenticación biométrica, validarán la identidad de las personas consultando la base de datos biométrica y biográfica de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

El registro de las personas jurídicas se podrá hacer presencialmente en las Cámaras de Comercio y remotamente si su representante legal previamente se ha registrado como persona natural. El operador seleccionado deberá validar que esta persona natural cuenta con la autorización de representar a la persona jurídica, verificando la información contra las bases de datos que produzca y administre la entidad facultada para ello.

Los funcionarios públicos y los particulares que desempeñen funciones públicas deberán registrarse ante el operador de autenticación electrónica para adquirir las credenciales correspondientes que le permitan validar su identidad y competencias para firmar actos administrativos electrónicos, expedientes electrónicos y documentos electrónicos en general en el marco propio de sus funciones.

Durante el mismo proceso de registro se le otorgarán a las personas naturales y

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

jurídicas un conjunto de credenciales las cuales deberán ser usadas en los procesos de autenticación electrónica y para la firma de documentos en los trámites, procesos y procedimientos que adelanten con las entidades públicas o particulares que desempeñen funciones públicas.

CAPÍTULO 4

MODELO DE GOBERNABILIDAD

ARTÍCULO 2.2.16.4.1. Política sobre los servicios ciudadanos digitales. Corresponde al Ministerio TIC fijar la política de uso y aprovechamiento de los servicios ciudadanos digitales en el marco del desarrollo de los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea. El Ministerio TIC podrá consultar a los entes públicos y particulares que desempeñan funciones públicas acerca de los aspectos necesarios para la definición de las políticas de uso y aprovechamiento de los servicios ciudadanos digitales.

ARTÍCULO 2.2.16.4.2. Supervisión. El articulador adelantará la supervisión de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos por los distintos operadores de Servicios Ciudadanos Digitales.

La supervisión sobre las labores de articulación se realizará a través de los Comités que para tal efecto disponga el Ministerio de TIC.

ARTÍCULO 2.2.16.4.3. Vigilancia y control de los servicios ciudadanos digitales. La Vigilancia y Control de los Servicios Ciudadanos Digitales se realizará por cada uno de los organismos del Estado que en el marco de sus competencias tengan que conocer por una o varias de las actividades involucradas en la prestación de los mismos.

CAPÍTULO 5

DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 2.2.16.5.1. Obligaciones comunes: todos los operadores deberán observar las siguientes obligaciones

1. Suscribir los acuerdos necesarios con el articulador a la luz del régimen de contratación que sea aplicable.
2. Mantener durante toda la vigencia de la operación las condiciones técnicas, organizacionales, financieras y jurídicas exigidas por el articulador, así como los estándares de seguridad, privacidad, acceso, neutralidad tecnológica y continuidad en el servicio y las condiciones acordadas con sus usuarios y entidades públicas vinculadas, sin imponer o cobrar servicios que no hayan sido

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

aceptados expresamente por el usuario.

3. Articularse con los otros operadores de servicios ciudadanos digitales para el intercambio y la circulación oportuna, segura y eficiente de la información de los servicios y usuarios.
4. Suministrar acceso a la información que sea necesaria para adelantar las acciones de monitoreo y control permanente. Para ello, de manera conjunta, los operadores deberán disponer de una herramienta para monitorear todos los servicios. Dicha herramienta será administrada por el articulador.
5. Atender las peticiones, quejas y reclamos, por parte de los usuarios y las entidades con las cuales tienen contratados servicios, así como los requerimientos que efectúen autoridades administrativas o judiciales en el marco de sus competencias, respetando siempre el principio de privacidad, circulación restringida y seguridad de los datos personales.
6. Reportar al articulador y a las autoridades del caso, las anomalías que se registren en la prestación del servicio.
7. Reconocer pagos al articulador por los servicios prestados.
8. Ejecutar actividades de acompañamiento y promoción dirigidas a entidades públicas y empresas privadas buscando su participación activa como proveedor o consumidor de servicios ciudadanos digitales.
9. Diseñar y desplegar estrategias de apropiación del modelo entre los ciudadanos, empresas y entidades públicas, proceso que realizará conjuntamente con el articulador y el Ministerio TIC .
10. Suministrar servicios de soporte a los usuarios.
11. Implementar sistemas de gestión de seguridad y controles que permitan disminuir el riesgo asociado a la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información para lo cual adoptarán prácticas de amplio reconocimiento internacional.
12. Adoptar medidas para garantizar, cuando sea pertinente, el traslado oportuno de la información de los usuarios a otro operador de servicios ciudadanos digitales con miras a que los servicios se presten sin interrupción

ARTÍCULO 2.2.16.5.2. Obligaciones del articulador. El articulador velará por la operación de los servicios ciudadanos digitales, para lo cual tendrá a su cargo las siguientes funciones:

1. Habilitar a los operadores de servicios ciudadanos digitales.
2. Verificar el registro de todos los usuarios que lo requieran, a través de los operadores de autenticación biométrica autorizados por la Registraduría Nacional del Estado Civil y de operadores de carpeta ciudadana y autenticación electrónica, seleccionados y habilitados .
3. Supervisar que los operadores de Autenticación Electrónica entreguen las credenciales a los usuarios, personas naturales o jurídicas, que sean registrados ante el sistema para su identificación remota y la firma de documentos electrónicos, verificando que tales credenciales estén acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación
4. Celebrar los acuerdos necesarios con las entidades públicas o privadas que

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

- desempeñen funciones públicas para que a través suyo éstas puedan implementar los Servicios Ciudadanos Digitales y cumplir con las exigencias del presente título.
5. Celebrar los contratos o convenios con cada uno de los operadores que hayan sido seleccionados y vinculados para ofrecer los diferentes Servicios Ciudadanos Digitales y establecer las condiciones técnicas, jurídicas y financieras de dicha relación.
 6. Administrar los servicios de información necesarios para la integración y unificación de la entrada a los servicios ciudadanos digitales.
 7. Administrar el directorio de servicios de intercambio de información que actualmente opera el Ministerio TIC.
 8. Monitorear los indicadores de calidad del servicio de los operadores.
 9. Tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que le presenten los actores del sistema.
 10. Verificar durante la vigencia de la vinculación de los operadores el cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en el proceso de selección, las cuales deberán mantenerse durante el plazo que dure su calidad de operador, para garantizar los estándares mínimos de seguridad, privacidad, acceso y neutralidad tecnológica.
 11. Mantener un programa de supervisión de los operadores de servicios ciudadanos digitales vinculados, que permita determinar el cumplimiento de las condiciones y los requisitos que se les exigieron al momento de su vinculación.
 12. Participar en las reuniones de los comités de seguimiento definidos por el Ministerio de TIC.
 13. Informar a los operadores sobre cualquier cambio en los requisitos técnicos para poder operar y definir un tiempo prudencial para su adecuación.
 14. Generar reportes de operación para el Ministerio TIC y los organismos de control y vigilancia que así lo requieran.
 15. Diseñar, desarrollar y coordinar estrategias de comunicación y difusión que permitan dar a conocer a ciudadanos, entidades públicas y privadas y demás usuarios de los Servicios Ciudadanos Digitales, los beneficios, condiciones, derechos, obligaciones y deberes y demás información relativa al uso de los Servicios Ciudadanos Digitales.
 16. Acompañar a las entidades públicas en la definición de los riesgos asociados a la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales y definir conjuntamente con los operadores de autenticación electrónica los niveles de garantía requeridos para cada trámite.
 17. Acoger las directrices y políticas que defina e imparta el Ministerio de TIC como ente rector de la política de Gobierno en Línea.

En caso de terminación de la vinculación de uno de los operadores de servicios ciudadanos digitales, el articulador debe adoptar medidas para garantizar el traslado oportuno de la información de los usuarios a otro operador con miras a que los servicios se presten sin interrupción. Una vez hecho lo anterior, deberá verificar que el operador elimine de sus archivos o sistemas la información que administró o trató con ocasión de la prestación de sus servicios.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

ARTÍCULO 2.2.16.5.3. Obligaciones de los operadores de autenticación biométrica:

1. Validar la identidad de las personas de manera presencial en los puntos acordados con el articulador, a través de operadores biométricos autorizados por la Registraduría Nacional del Estado Civil bajo la Resolución 5633 de 2016.
2. Guardar la evidencia de los cotejos realizados de manera cifrada y por el tiempo que determine el articulador.
3. Informar de cualquier forma fiable al operador de carpeta y autenticación electrónica acerca de la validación de la identidad de la persona para que éste último proceda a la entrega de las credenciales.
4. Garantizar la disponibilidad y continuidad del servicio en los términos que exija el articulador.
5. Las demás que defina el articulador.

ARTÍCULO 2.2.16.5.4. Obligaciones de los operadores de carpeta ciudadana:

1. Disponer de una plataforma que permita al menos las siguientes funcionalidades: registrar los usuarios, configurar el servicio de carpeta ciudadana, gestionar documentos, gestionar carpetas, aportar o compartir documentos con terceros, usar servicios criptográficos, suscribir servicios de envío de información de otras entidades, gestionar notificaciones electrónicas, consultar la información del servicio, transferir información de las carpetas ciudadanas a otro operador, registrar o habilitar entidades, interactuar entre operadores y conservar documentos.
2. Registrar y/o enrolar a los funcionarios públicos, personas naturales y jurídicas en el servicio de carpeta ciudadana una vez que estas acepten los términos y condiciones de uso establecidos y previa autorización para el correcto uso y protección de los datos personales.
3. Permitir el acceso al servicio de carpeta ciudadana por parte de los usuarios mediante las credenciales entregadas por el operador de autenticación electrónica.
4. Acompañar a las entidades en la creación o diseño de los trámites y servicios que sus sistemas de información expondrán a partir de los servicios ciudadanos digitales y que estén habilitados para intercambio de información previa concordancia con el marco de interoperabilidad.
5. Configurar, habilitar y exponer servicios de intercambio de información que podrán ser consumidos por una entidad u otro operador de servicios ciudadanos digitales.
6. Contar con una base de datos de sus usuarios la cual deberá ser actualizada, compartida y sincronizada con el Articulador.
7. Acompañar a las entidades públicas en la evaluación de los riesgos para acordar en conjunto los niveles de garantía de los servicios y trámites que requieran autenticación electrónica.
8. Recabar y comunicar oportunamente las autorizaciones de los usuarios para tratar y suministrar datos personales y la información y documentos con entidades públicas en el marco de sus trámites dando cumplimiento a los requerimientos

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

probatorios en esta materia y recibir comunicaciones o notificaciones electrónicas desde y hacia las entidades públicas.

9. Las demás que le indique el articulador.

ARTÍCULO 2.2.16.5.5. Obligaciones de los Operadores de Autenticación Electrónica:

1. Hacer entrega de las credenciales de autenticación electrónica que le permitan a los usuarios identificarse remotamente y firmar documentos electrónicos, garantizando la autenticidad, integridad y no repudio de la transacción.
2. Proveer los mecanismos de firma electrónica certificada en la carpeta ciudadana para que las personas naturales y jurídicas y las entidades públicas puedan garantizar la integridad y autenticidad de los documentos.
3. Contar con una base de datos de sus usuarios la cual deberá ser actualizada, compartida y sincronizada con el articulador.
4. Acompañar a las entidades públicas en la evaluación de los riesgos para acordar los niveles de garantía de los servicios y trámites que requieran Autenticación Electrónica.
5. Gestionar las autorizaciones de los usuarios para tratar y suministrar datos personales.
6. Gestionar y comunicar oportunamente las autorizaciones de los usuarios para tratar y suministrar datos personales y la información y documentos con entidades públicas en el marco de sus trámites dando cumplimiento a los requerimientos probatorios en esta materia y recibir comunicaciones o notificaciones electrónicas desde y hacia las entidades públicas.
7. Verificar las credenciales presentadas por los usuarios de servicios ciudadanos digitales en el momento que acceden a un trámite o servicio del estado o cuando requieren firmar un documento electrónico.
8. Las demás que determine el articulador.

ARTÍCULO 2.2.16.5.6. Obligaciones de los operadores de interoperabilidad:

1. Acompañar a las entidades públicas en la creación, diseño, implementación o adecuación de los trámites y servicios que sus sistemas de información expondrán a partir de los servicios ciudadanos digitales y que estén habilitados para intercambio de información en el marco de interoperabilidad.
2. Disponer en su plataforma los servicios de interoperabilidad que las entidades públicas tengan actualmente implementados o que fueron publicados en la plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano y que han logrado el cumplimiento del requisito del nivel tres (3) de madurez “optimizado” de conformidad en lo dispuesto en el marco de interoperabilidad.
3. registrar en el directorio de servicios de intercambio de información, los servicios que los operadores de interoperabilidad implementen.
4. Configurar, habilitar y exponer servicios de intercambio de información que podrán ser consumidos por una entidad u otro operador de servicios ciudadanos digitales.
5. Mediar y coordinar el intercambio de información, integrando los servicios

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

habilitados o expuestos en la plataforma de conformidad con las reglas y políticas predeterminadas, generando interoperabilidad entre entidades y con los otros operadores siguiendo el marco de interoperabilidad.

6. Las demás que determine el articulador.

ARTÍCULO 2.2.16.5.7. Obligaciones de los operadores de servicios digitales especiales

1. Desarrollar los servicios al ciudadano que sean procedentes para permitir la implementación de los servicios al ciudadano en los términos del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015. Para ello deberá contar con la aprobación previa del Articulador o el Ministerio TIC y cumplir cualquier reglamentación adicional que en la materia establezca el Gobierno Nacional.
2. Desarrollar servicios adicionales para los usuarios, para el sector público y/o privado e integrarlos con los servicios ciudadanos digitales básicos para que puedan ser contratados por los usuarios.
3. Las demás que determine el articulador.

ARTÍCULO 2.2.16.5.8. Obligaciones de las entidades. Las entidades públicas y particulares que desempeñen funciones públicas, en la implementación de los servicios ciudadanos digitales, estarán obligadas a:

1. Analizar con el articulador y los operadores de autenticación electrónica cada servicio y trámite, evaluando riesgos y eligiendo las credenciales requeridas para cada uno de ellos.
2. Definir las reglas y políticas que deben ser consideradas por el operador en el intercambio y composición de la información de un servicio o trámite determinado, lo anterior, atendiendo los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado, así como del Marco de Interoperabilidad para que las entidades que requieran esta información en sus procesos puedan exponer o consumir servicios según corresponda.
3. Delegar formalmente a los operadores de servicios ciudadanos digitales para ejecutar los procesos de reconocimiento y validación de la identidad de las personas cuando adelanten algún trámite por medios digitales. En este caso a la entidad se le garantizará técnica y jurídicamente la validación de identidad de las personas en medio digital, de acuerdo al tipo de credenciales seleccionadas.
4. Hacer uso de los servicios de intercambio de información publicados con el objeto de optimizar sus procesos y automatizar los trámites y servicios. También recibiendo o accediendo a documentos que comparte el usuario desde su carpeta ciudadana para integrarlos dentro de un trámite o actuación.
5. Recibir o acceder a documentos e información que comparte el usuario desde su carpeta ciudadana, previo consentimiento del mismo, e integrarlos dentro de un trámite o actuación sin exigir que sean presentados en medios físicos.
6. Firmar electrónicamente aquellas actuaciones que así lo requieran, haciendo

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

- uso de los credenciales seleccionadas.
7. Enviar comunicaciones, documentos y gestionar notificaciones electrónicas dirigidas a los usuarios del servicio de la carpeta ciudadana garantizando su veracidad, legalidad y exactitud, así como su recepción por el usuario.
 8. No utilizar el servicio de carpeta ciudadana para el envío de documentación que tiene fines exclusivamente publicitarios o comerciales, salvo que dicha información se remita adjunta a la documentación autorizada por el usuario.
 9. Concertar con el articulador los esquemas de soporte al usuario de tal manera que los casos que competan a la prestación de servicios ciudadanos digitales sean escalados adecuadamente, sin perjuicio de los niveles de servicios y soporte que le competen a la entidad pública en el marco de la administración de sus sistemas de información.
 10. Presentar las peticiones, quejas y reclamos ante el articulador u operador cuando se presenten desviaciones en la calidad o anomalías en los servicios recibidos.
 11. Seleccionar conjuntamente con el articulador los trámites, procesos o procedimientos a ofrecer electrónicamente para implementar la Estrategia Gobierno en Línea y que se prestarán a través de los servicios ciudadanos digitales.
 12. Enrolar y/o registrar a los funcionarios y/o contratistas que intervienen en los trámites, procesos y/o procedimientos que se prestarán a través de los servicios ciudadanos digitales.
 13. Reconocer pagos al articulador por los servicios prestados.
 14. Al concluir el contrato para vincularse con otro operador deben haberse dado por terminadas las delegaciones y acuerdos de confianza, sin perjuicio de los servicios recibidos y de la integridad de la información que administra la entidad a través de los servicios ciudadanos digitales, adoptando las medidas para garantizar el traslado oportuno de la información al otro operador evitando la interrupción del servicio.

ARTÍCULO 2.2.16.5.9. Deberes de los usuarios de los servicios ciudadanos digitales. Los usuarios de los servicios ciudadanos digitales estarán obligados a cumplir, entre otros los siguientes deberes:

1. Informarse acerca de condiciones del servicio a través de los términos y condiciones de los mismos y realizar el correspondiente registro.
2. Registrarse ante un operador de autenticación electrónica.
3. Todo nuevo funcionario vinculado a una entidad que haya implementado los servicios ciudadanos digitales deberá registrarse en el sistema dentro de los 10 días hábiles siguientes al acto de posesión.
4. Custodiar sus credenciales y hacer un buen uso de los servicios ciudadanos digitales.
5. Aceptar los términos y condiciones para hacer uso de los servicios ciudadanos digitales.
6. No ceder o transferir los derechos y/o obligaciones derivados de los términos y condiciones aprobados.

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

7. Velar por el buen uso que de la información a la que tenga acceso a través de los Servicios Ciudadanos Digitales.
8. No cometer o ser partícipe directa o indirectamente de actividades fraudulentas a través de los servicios ciudadanos digitales ni hacer uso de los servicios ofrecidos para:

8.1. Difundir contenidos delictivos, violentos, pornográficos, racistas, xenófobos, ofensivos, de apología del terrorismo o, en general, contrarios a la ley o al orden público;

8.2. Introducir en la red virus informáticos o realizar actuaciones susceptibles de alterar, estropear, interrumpir o generar errores o daños en los documentos e información digital, datos o sistemas físicos y lógicos, así como obstaculizar el acceso de otros usuarios mediante el consumo masivo de los recursos informáticos.

8.3. Intentar acceder a las cuentas de otros usuarios o a servicios no permitidos, o extraer información.

8.4. Vulnerar los derechos de propiedad intelectual o industrial.

8.5. Violar la confidencialidad de la información o de terceros.

8.6. Suplantar la identidad de otro usuario o de un tercero.

ARTÍCULO 2.2.16.5.10. Derechos de los usuarios de los servicios ciudadanos digitales. Los usuarios de los servicios ciudadanos digitales tendrán derecho a:

1. Registrarse de manera gratuita eligiendo al operador de servicios ciudadanos digitales de su preferencia entre aquellos que estén habilitados, luego de consultar los servicios ofrecidos por éstos, así como los términos y condiciones de uso, para lo cual deberá suscribir un acuerdo formal con el operador de servicios ciudadanos digitales.
2. Aceptar, actualizar y revocar las autorizaciones para recibir información, comunicaciones y notificaciones electrónicas desde las entidades públicas a su elección a través de los servicios ciudadanos digitales.
3. Interponer peticiones, quejas, consultas y reclamos ante el operador de servicios ciudadanos digitales frente a desviaciones en la calidad, anomalías en los servicios recibidos y de la integridad y privacidad de la información personal.
4. Solicitar el traslado desde un operador de servicios ciudadanos digitales a otro sin perjuicio de los servicios recibidos y de la integridad de la información que administra el usuario en la carpeta ciudadana.
5. Solicitar en cualquier momento, y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario, su retiro de la plataforma de servicios en cuyo caso podrá descargar su información a un medio propio de almacenamiento.

ARTÍCULO 2.2.16.5.10. Responsabilidad de todos los actores. Para efectos del registro de la información y del reporte a las bases de datos, todos los actores de la plataforma de servicios ciudadanos digitales deberán:

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

1. Estar registrados previamente en el Sistema y firmar digitalmente las acciones realizadas dentro de cada proceso. Los actores del sistema serán responsables penal, civil y disciplinariamente en relación con la información que registren y reporten a las bases de datos del sistema.
2. Respetar los derechos de propiedad Industrial reconocidos mediante patente de invención o patente modelo de utilidad por la Superintendencia de Industria y Comercio, cumpliendo con todas las características, los elementos y los requisitos aquí establecidos y con las condiciones y especificaciones técnicas complementarias, que para el efecto establezcan el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y demás mas normas que regulen el asunto.

CAPÍTULO 6

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 2.2.16.6.1. Responsable y encargado del tratamiento. De conformidad con el artículo 3 de la ley 1581 de 2012, los operadores de servicios ciudadanos digitales serán responsables del tratamiento de los datos personales que los ciudadanos le suministren directamente y encargados del tratamiento respecto de los datos que otras entidades le proporcionen. En cada caso, los operadores de servicios ciudadanos digitales deberán cumplir los deberes legales que les corresponden como responsables o encargados y sin perjuicio de las obligaciones que se establecen en el presente decreto.

Cuando un operador de servicios ciudadanos digitales obre como encargado, del tratamiento de datos personales responderá solidariamente con el responsable del tratamiento por los perjuicios que llegaren a causar.

ARTÍCULO 2.2.16.6.2. Evaluación del impacto de tratamiento de datos personales. Previo al inicio de sus actividades, los operadores de servicios ciudadanos digitales deberán realizar una evaluación del impacto de las operaciones de dichos servicios en el tratamiento de datos personales la cual deberá incluir como mínimo lo siguiente:

1. Una descripción detallada de las operaciones de tratamiento de datos personales que involucra la prestación de los servicios ciudadanos digitales y de los fines del tratamiento;
2. Una evaluación de la necesidad y la proporcionalidad de las operaciones de tratamiento con respecto a su finalidad;
3. Una evaluación de los riesgos específicos para los derechos y libertades de los titulares de los datos personales, y
4. Las medidas previstas para afrontar los riesgos, incluidas garantías, medidas de seguridad, diseño de software, tecnologías y mecanismos que garanticen la

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

protección de datos personales, teniendo en cuenta los derechos e intereses legítimos de los titulares de los datos y de otras personas eventualmente afectadas.

Los resultados de esta evaluación junto con las medidas para mitigar los riesgos serán tenidas en cuenta e implementadas como parte de la aplicación del fundamento de privacidad por diseño y por defecto.

ARTÍCULO 2.2.16.6.3. Consulta previa ante la Delegatura de Protección de Datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio. Antes de iniciar el tratamiento de datos personales, los operadores de servicios ciudadanos digitales presentarán la evaluación del impacto de tratamiento de datos personales ante la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En todo caso, la Delegatura podrá, en ejercicio del literal e) del artículo 21 de la ley 1581 de 2012, impartir instrucciones al operador sobre medidas y procedimientos necesarios para que se garanticen los derechos de los titulares de los datos personales y se cumpla debidamente la citada ley y sus normas reglamentarias.

ARTÍCULO 2.2.16.6.4. Responsabilidad demostrada y programa integral de gestión de datos. Los operadores de servicios ciudadanos digitales deberán adoptar medidas apropiadas, efectivas y verificables que le permitan demostrar el correcto cumplimiento de las normas sobre tratamiento de datos personales. Para el efecto, deben crear e implementar un Programa Integral de Gestión de Datos (PIGD) como mecanismo operativo para realizar todo lo necesario para garantizar el debido tratamiento de los datos personales.

El PIGD debe cumplir las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, en particular, la guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada (*accountability*) de dicha entidad.

ARTÍCULO 2.2.16.6.5. Delegado de protección de datos. El articulador designará un delegado de protección de datos que acredite conocimientos especializados en la materia, quien obrará de manera autónoma, imparcial e independiente y que tendrá como mínimo las siguientes funciones:

1. Velar por el respeto de los derechos de los titulares de los datos personales respecto del tratamiento de datos que realice el operador
2. Informar y asesorar al operador en relación con las obligaciones que les competen en virtud de la regulación colombiana sobre privacidad y tratamiento de datos personales
3. Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la citada regulación y en las políticas de tratamiento de información del operador y del principio de responsabilidad demostrada
4. Prestar el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

5. Atender los lineamientos y requerimientos que le haga la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces.

ARTÍCULO 2.2.16.6.6. Privacidad por diseño y por defecto. Los operadores de servicios ciudadanos digitales deberán atender las buenas prácticas y principios desarrollados en el ámbito internacional en relación con la protección y tratamiento de datos personales que son adicionales a la Accountability, y que se refieren al Privacy by design (PbD) y Privacy Impact Assessment (PIA), cuyo objetivo se dirige a que la protección de la privacidad y de los datos no puede ser asegurada únicamente a través del cumplimiento de la normatividad sino que debe ser un modo de operar de las organizaciones y aplicarlo a los sistemas de información, modelos, prácticas de negocio, diseño físico, infraestructura e interoperabilidad, que permita garantizar la privacidad al ciudadano y empresas sobre la recolección, uso, almacenamiento, divulgación y disposición de los mensajes de datos para los servicios ciudadanos digitales gestionados por el operador. Para ello deben considerar lo siguiente:

1. Realizar y actualizar las evaluaciones del impacto de tratamiento de los datos personales y el Programa Integral de Gestión de Datos Personales cuando la ocurrencia de cambios en el sistema generen nuevos riesgos de privacidad.
2. Incorporar prácticas y procesos de desarrollo necesarios destinados a salvaguardar la información personal de los individuos a lo largo del ciclo de vida de un sistema, programa o servicio.
3. Mantener las prácticas y procesos de gestión adecuados durante el ciclo de vida de los datos que son diseñados para asegurar que sistemas de información cumplen con los requisitos, políticas y preferencias de privacidad de los ciudadanos.
4. Uso de los máximos medios posibles necesarios para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de información personal durante el ciclo de vida de los datos, desde su recolección original, a través de su uso, almacenamiento, difusión y seguro destrucción al final del ciclo de vida.
5. Asegurar la infraestructura, sistemas TI, y prácticas de negocios que interactúan o implican el uso de cualquier información o dato personal siendo sujeta a verificación independiente por parte de todas las partes interesadas, incluyendo clientes, usuarios y organizaciones afiliadas.

CAPÍTULO 7

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 2.2.16.7.1. Gradualidad. El uso de los servicios ciudadanos digitales es obligatorio para las entidades que conforman la administración pública en los términos del artículo 39 de la ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen funciones públicas en virtud de la descentralización por colaboración. En tal sentido,

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”

deberán implementar los servicios ciudadanos digitales, dentro de los siguientes plazos:

- 1.Las entidades públicas priorizadas por la Ruta de la Excelencia de Gobierno en Línea tendrán un plazo de dieciocho (18) meses, contados a partir de la expedición del presente Decreto, en sus trámites priorizados.
- 2.Las entidades públicas del Orden Nacional tendrán un plazo de dos (2) años, contados a partir de la expedición del presente Decreto.
- 3.Las entidades públicas del Orden Territorial tendrán un plazo de tres (3) años, contados a partir de la expedición del presente Decreto.
- 4.Los particulares que desempeñen funciones públicas tendrán un plazo de dos (2) años, contados a partir de la expedición del presente Decreto.
- 5.Las entidades públicas y los particulares que desempeñen funciones publicas tendrán un plazo de dieciocho (18) meses contados a partir de la expedición del presente Decreto para cumplir con el artículo **2.2.16.2.1.2.** .
- 6.En cuanto un nuevo documento esté publicado y listo para ser consumido por la plataforma de servicios ciudadanos digitales, las entidades públicas del orden nacional tendrán un plazo de doce (12) meses, para dejar de requerirle dicho documento a los ciudadanos y empezar a consumirlo directamente desde la plataforma.
- 7.El plazo de registro de los funcionarios públicos será el mismo que se definió para la implementación de los servicios ciudadanos digitales de la entidad a la cual pertenece.
- 8.Todo nuevo funcionario vinculado a una entidad que haya implementado los servicios ciudadanos digitales deberá registrarse en el sistema dentro de los 10 días hábiles siguientes al acto de posesión.

ARTÍCULO 2.2.6.17.2. Vigencia y modificaciones. El presente decreto rige a partir de su publicación en el diario oficial y adiciona el Título 16 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C. a los

El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

DAVID LUNA SÁNCHEZ

“Por el cual se adiciona el título 16 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 1078 de 2015, para establecer lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, reglamentan parcialmente el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte del Procedimiento Administrativo de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones”