



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Anexo 2

Guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal
único del Estado colombiano – GOV.CO

MinTIC – Viceministerio de Transformación Digital
Dirección de Gobierno Digital
Diciembre 2020

SEDES ELECTRÓNICAS

Karen Abudinen Abuchaibe - Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

German Rueda - Viceministro de Transformación Digital

Aura María Cifuentes - Directora de Gobierno Digital

Nayelli Jaraba Negrete – Agencia Nacional Digital

Diana Betty Clavijo Vargas – Equipo Gov.co/Territorial

Francisco Javier Moreno – Equipo de Gov.co

Harley Roldán - Equipo de Gov.co

José Ricardo Aponte - Equipo Servicios Ciudadanos Digitales

Juan Pablo Salazar - Coordinación de Política

Marco Emilio Sánchez - Coordinación de Política

Luis Fernando Bastidas – Coordinación de Política

Juan Carlos Noriega - Coordinación de Política

Versión	Observaciones
Versión 1 Diciembre / 2020	Título Anexo 2 Guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal único del Estado colombiano – GOV.CO

Comentarios, sugerencias o correcciones pueden ser enviadas al correo electrónico: gobiernodigital@mintic.gov.co

Guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal único del Estado colombiano – GOV.CO



Esta guía de la Dirección de Gobierno Digital se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

Contenido

1. Alcance y ámbito de aplicación	5
2. Definiciones.....	6
3. Marco normativo	10
4. Lineamientos para la integración de sedes electrónicas.....	12
4.1 Contenido y estructura de las sedes electrónicas que se integran al portal único del estado colombiano - gov.co	12
4.1.1 Barra superior (top bar).....	14
4.1.2. Menú principal.....	14
4.1.2.1. Menú Transparencia y acceso información pública.....	14
4.1.2.2. Menú Servicios a la ciudadanía.....	16
4.1.2.3. Menú Participa.....	20
4.1.3. Sección noticias	20
4.1.4. Acceso a portales de programas transversales	20
4.1.5. Barra inferior (footer).....	20
4.1.6. Cumplimiento de políticas	21
4.1.6.1. Términos y condiciones.....	21
4.1.6.2. Política de privacidad y tratamiento de datos	22
4.1.6.3. Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos	24
4.2 Lineamientos de diseño gráfico para sedes electrónicas que se integran al portal único del estado colombiano - gov.co	26
4.3 Aspectos de arquitectura y calidad de las sedes electrónicas que se integran al portal único del estado colombiano - gov.co	27
4.3.1. Arquitectura de referencia mínima requerida.....	27
4.3.2. Atributos de calidad mínimos de la sede electrónica.....	29
4.3.2.1. Usabilidad.....	29
4.3.2.2. Interoperabilidad.....	30
4.3.2.3. Accesibilidad	30
4.3.2.4. Seguridad.....	32
4.3.2.5. Disponibilidad	34
4.3.2.6. Infraestructura tecnológica.....	34

4.3.2.7. Neutralidad.....	34
4.3.2.8. Calidad de la información	34
5.1. Redireccionamiento.....	36
5.2. Infraestructura para la redirección.....	38

1. Alcance y ámbito de aplicación

La presente Guía pretende establecer los estándares que deberán cumplir las autoridades para integrar sus sedes electrónicas al Portal Único del Estado colombiano en cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 del Decreto 2106 de 2019. Para ello, durante el proceso de adecuación de sus sedes electrónicas para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, deben tener en cuenta los estándares establecidas en los diferentes aspectos descritos en la Guía de lineamientos para sedes electrónicas, ventanillas únicas digitales y portales específicos de programas transversales del Estado.

Una vez la autoridad culmine el proceso de adecuación de la sede electrónica, la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) verificará el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para su integración al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, enmarcados en la presente guía.

La guía aplica a todas las autoridades señaladas en el artículo 2.2.17.1.2. del Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

El cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Directivas Presidenciales 02 y 03 de 2019 por parte de los sujetos obligados en dichas normas, deberá realizarse de manera compatible y armónica con lo señalado en este documento.

2. Definiciones

Accesibilidad web: Condiciones y características de los contenidos dispuestos en medios digitales para que puedan ser utilizados por la más amplia mayoría de ciudadanos, independientemente de sus condiciones personales, tecnológicas o del ambiente en el que se desempeñen.

Autoridades: Son todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas o públicas.

Consultas de acceso a información pública: Información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de las autoridades a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida por el titular o un tercero utilizando o no, un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.

Confidencialidad: Atributo que garantiza que la información sea accesible solo a aquellas personas autorizadas para ello.

Disponibilidad: Es la propiedad de la información que permite que ésta sea accesible y utilizable cuando se requiera

Gestión documental electrónica: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades en formatos electrónicos, digitales y/o digitalizados, desde su origen o creación hasta su disposición final con el objeto de facilitar su utilización y preservación a largo plazo haciendo uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Grupo de valor: Individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

Integridad de la información: Es la condición que garantiza que la información consignada en un mensaje de datos ha permanecido completa e inalterada, salvo la adición autorizada de algún endoso o de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación.

Incidente de seguridad: evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen probabilidad significativa de

comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.

Otro Procedimiento Administrativo (OPA): conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Portal específico de un programa transversal del Estado: sitio en Internet que integra información, recursos u oferta institucional de un programa o iniciativa del Estado, con impacto nacional, y que involucra más de una autoridad. Ejemplo: Portal de Economía Naranja

Sede electrónica: Es la dirección electrónica de titularidad, administración y gestión de cada autoridad competente, dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios. La sede electrónica permitirá las interacciones digitales existentes como trámites, servicios, ejercicios de participación, acceso a la información, colaboración y control social, entre otros

Seguridad de la información: preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (ISO/IEC 27000).

Servicios Ciudadanos Digitales (SCD): son el conjunto de soluciones y procesos transversales que brindan al Estado capacidades y eficiencias para su transformación digital y para lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.

Servicio de Autenticación Digital: Es el procedimiento que utilizando mecanismos de autenticación, permite verificar los atributos digitales de una persona cuando adelanten trámites y servicios a través de medios digitales. Además, en caso de requerirse, permite tener certeza sobre la persona que ha firmado un mensaje de datos, o la persona a la que se atribuya el mismo en los términos de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias, o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen, y sin perjuicio de la autenticación notarial.

Servicio de Carpeta Ciudadana Digital: Es el servicio que le permite a los usuarios de servicios ciudadanos digitales acceder digitalmente de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de sus datos, que tienen o custodian las entidades señaladas en el artículo 2.2.17.1.2. del Decreto 1078 de 2015. Adicionalmente, este servicio podrá entregar las comunicaciones o alertas, que las entidades señaladas tienen para los usuarios, previa autorización de estos.

Servicio de Interoperabilidad: Es el servicio que brinda las capacidades necesarias para garantizar el adecuado flujo de información e interacción entre los sistemas de información de las entidades, permitiendo el intercambio, la integración y la compartición de la información, con el propósito de facilitar el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, acorde con los lineamientos del marco de interoperabilidad.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada en la ley.

Trámites y OPA automatizados: Son aquellos trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) totalmente en línea, cuya gestión al interior de la autoridad se realiza haciendo uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, sin requerir la intervención humana.

Trámite y OPA parcialmente en línea (parcialmente: digital, electrónico o sistematizado): Es el trámite y OPA dispuesto por una autoridad en el cual el solicitante puede realizar por medios digitales o a través de la sede electrónica, al menos uno de los pasos o acciones necesarias para obtener el bien o servicio requerido.

Trámite y OPA totalmente en línea (totalmente: digital, electrónico o sistematizado): Es el trámite y OPA dispuesto por una autoridad a través de las sedes electrónicas y en el cual el solicitante puede realizar por medios digitales la totalidad del conjunto de pasos o acciones, así como la presentación de los requisitos necesarios, hasta obtener el bien o servicio requerido.

Usabilidad: Es una cualidad o atributo de calidad, que hace que un producto o servicio web sea fácil de usar y comprender

Ventanilla única: Sitio o canal que integra actuaciones administrativas de dos o más autoridades que contribuyen a una misma finalidad para atender a un ciudadano, usuario o grupo de valor. Las actuales” Ventanillas Únicas” que involucran a una sola entidad estarán en la sección transaccional de la sede electrónica.

Ventanilla única digital: Sitio o canal digital que integra actuaciones administrativas de dos o más autoridades que contribuyen a una misma finalidad para atender a un ciudadano, usuario o grupo de valor.

Ventanilla única presencial: Sitio o canal presencial que integra actuaciones administrativas de dos o más autoridades que contribuyen a una misma finalidad para atender a un ciudadano, usuario o grupo de valor.

3. Marco normativo

El Decreto 1078 de 2015 en el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DUR-TIC), define que el objetivo de la Política de Gobierno Digital es “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”. Para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se han definido dos componentes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, que son habilitados por tres elementos transversales: Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales.

Estos cinco instrumentos se desarrollan a través de lineamientos y estándares, que son los requerimientos mínimos que todos los sujetos obligados deben cumplir para alcanzar los logros de la política.

La sede electrónica tiene su fuente normativa en la Ley 1437 de 2011, que en su artículo 60 señala que: “(...) Toda autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica (...)”, siendo por mandato de dicha disposición que “(...) La autoridad respectiva garantizará condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno Nacional”.

En ese mismo orden, el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019 establece que las autoridades deberán integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz. Así mismo, la titularidad, administración y gestión de la sede electrónica es responsabilidad de cada autoridad competente y estará dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios.

A su vez, el artículo 15 del mismo Decreto señala que el Portal Único del Estado colombiano será la sede electrónica compartida a través de la cual los ciudadanos accederán a la información, procedimientos, servicios y trámites que se deban adelantar ante las autoridades. La administración gestionará y tendrá la titularidad del Portal Único del Estado colombiano y garantizará las condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Por mandato de dicha disposición, las autoridades deberán integrar su sede electrónica al Portal Único del Estado colombiano en los términos que señale el MinTIC y serán responsables de la calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información, procedimientos, servicios y trámites ofrecidos por este medio.

Los programas transversales del Estado que cuenten con portales específicos deberán integrarse al Portal Único del Estado colombiano y al MinTIC se le otorga la competencia para establecer las condiciones de creación e integración de dichos portales.

De la misma manera, se establece que las ventanillas únicas digitales existentes deberán integrarse al Portal Único del Estado Colombiano.

Por su parte el artículo 2.2.17.1.1. del Decreto 1078 de 2015 reglamenta parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y el parágrafo 2º del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales y su integración a la sede electrónica.

El Decreto 1080 de 2015 en su artículo 2.8.2.5.1 determina como sujetos obligados a la gestión documental a la Administración Pública en sus diferentes niveles, nacional, departamental, distrital, municipal; las entidades territoriales indígenas y demás entidades territoriales que se creen por ley; de las divisiones administrativas; las entidades privadas que cumplen funciones públicas, por lo tanto, la documentación que se comparta a través de las sedes electrónicas o que provenga del ciudadano debe incorporarse dentro de los lineamientos de gestión documental establecidos por la entidad, incluido cuando se usan tecnologías de la información y las comunicaciones.

4. Lineamientos para la integración de sedes electrónicas

4.1 *Contenido y estructura de las sedes electrónicas que se integran al portal único del estado colombiano - gov.co*

Todas las autoridades para integrarse al portal único del Estado colombiano Gov.co deberán adecuar su sede electrónica de manera que cuente con los siguientes requisitos:

(a) De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2106 de 2019, en su artículo 14, las autoridades deben integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz.

(b) El portal web principal de cada autoridad deberá constituirse como su sede electrónica a partir del cumplimiento de las siguientes condiciones: 1. Dicho portal será el sitio oficial en Internet de cada autoridad. 2. Dicho portal deberá permitir su acceso a través de una dirección electrónica. 3. Dicho portal deberá disponer tanto de información como de acceso a los trámites, servicios y demás oferta institucional de la autoridad. 4. La

titularidad, administración y gestión de dicho portal estará a cargo de la autoridad correspondiente.

(c) Todo contenido o información de la sede electrónica debe estar relacionado con la misión de la autoridad.

(d) La información contenida en la sede electrónica debe estar en idioma castellano. No obstante, las autoridades podrán traducirla a otros idiomas o lenguas siempre que dichas traducciones cumplan con la Ley 1712 de 2014, entre otros, con el principio de calidad de información. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Constitución Política de Colombia.

(e) Las autoridades deben garantizar condiciones de conservación y/o archivo para posterior consulta de la documentación electrónica y digital disponible en su sede electrónica, conforme con las Tablas de Retención Documental aprobadas y los lineamientos del Archivo General de la Nación. Lo anterior, de conformidad con el Decreto 1080 del 2015, el Decreto Nacional 1862 del 2015, el artículo 16 del Decreto 2106 del 2019 o el que los modifique, subrogue, adicione o derogue. Las autoridades deben garantizar y facilitar a los solicitantes, de la manera más sencilla posible, el acceso a toda la información previamente divulgada, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1712 de 2014, para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública.

(f) Las autoridades deberán adoptar medidas de conservación preventiva para facilitar procesos de migración, emulación o *refreshing*, o cualquier otra técnica que se disponga a futuro, y deberán asegurar la preservación de los documentos en formatos digitales. Para el efecto, deberán adoptar un programa de gestión documental digital, conforme lo dispone el Decreto 2609 del 2012, o el que lo modifique, adicione o derogue.

(g) La sede electrónica deberá contar con un buscador general en su *home* para acceder a cualquiera de sus contenidos, conforme con los lineamientos de usabilidad. El buscador de la sede electrónica de cada autoridad es independiente al de la sede compartida GOV.CO.

(h) No se debe incluir contenidos, publicidad, marcas o referencias que no estén estrictamente relacionadas con el cumplimiento de las funciones de la autoridad.

A continuación, se listan cada uno de los elementos que deben ser considerados en la implementación y unificación de la sede electrónica:

4.1.1 Barra superior (top bar)

Acondicionar una barra superior completa con acceso al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, la cual deberá aparecer en todas sus páginas y vistas. La barra de GOV.CO contendrá su respectivo logotipo, el cual deberá dirigir al Portal Único del Estado colombiano www.gov.co, y demás referencias que sean adoptadas en el lineamiento gráfico.

4.1.2. Menú principal

Las autoridades para integrar su sede electrónicas al Portal Único del Estado colombiano deberán habilitar como mínimo en la parte superior o encabezado tres menús, en el siguiente orden: 1. Transparencia y acceso información pública. 2. Servicios a la Ciudadanía, y 3. Participa.

Además de estos tres menús mínimos obligatorios, las autoridades podrán habilitar en la parte superior hasta siete opciones de menú o pestañas adicionales de acuerdo con su preferencia, sus necesidades y su caracterización de usuarios, y conforme lo permita las posibilidades de diseño y usabilidad. Las opciones adicionales de menús deberán estar ubicadas después de los tres menús mínimos obligatorios. En estas opciones, podrán incluir la información adicional que por normas o necesidades particulares deban o deseen publicar.

Las autoridades también podrán incluir otras opciones de menú desplegable para publicar otras categorías de información, tal y como se muestra en el anexo 2.1 Guía de diseño gráfico para sedes electrónicas, específicamente en la sección “Aplicación Home”

Los tres menús mínimos obligatorios deberán contener los siguientes lineamientos:

4.1.2.1. Menú Transparencia y acceso información pública

En esta sección se tienen a disposición los temas relacionados con transparencia y acceso a la información pública, para lo cual, se deben adoptar fuentes únicas de información y de datos para evitar la duplicidad y asegurar su integridad, calidad y disponibilidad, incluyendo los siguientes criterios de publicación:

(a) Toda la información, documentos o datos deben ser publicados en forma cronológica del más reciente al más antiguo.

(b) Los contenidos e información dispuestos para los usuarios deberán ser accesibles y usables conforme las disposiciones del presente lineamiento y las directrices de accesibilidad web aprobadas por MinTIC, y utilizar un lenguaje claro.

(c) Se debe contar con un buscador en el que la ciudadanía pueda encontrar información, datos o contenidos relacionados con asuntos de transparencia y acceso a la información. Se sugiere disponer de búsquedas a partir del texto del contenido, tipologías, temas, subtemas, palabras claves, entre otros.

(d) Toda la información debe ser publicada en formatos que permitan: su descarga, acceso sin restricciones legales, uso libre, procesamiento por máquina y búsquedas en su interior.

(e) Todo documento o información debe indicar la fecha de su publicación en la sede electrónica.

(f) Las autoridades deben incluir contenidos en el menú de Transparencia y acceso a la información pública, de acuerdo con la Ley 1712 del 2014 y la Resolución MinTIC 1519 del 2020 o la que la modifique, adicione o derogue.

(g) La información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando duplicidad, de forma que, independiente el enlace/menú/sección en la que se divulgue la información se redireccionará a la fuente única.

(h) La publicación de normativa deberá seguir los siguientes criterios:

a. Toda la normativa debe ser publicada en formatos que permitan: su descarga, acceso sin restricciones legales, uso libre, procesamiento por máquina y realizar búsquedas en su interior.

b. La publicación de las normas debe incluir lo siguiente: tipo de norma, fecha de expedición, fecha de publicación, epígrafe o descripción corta de la misma, y enlace para su consulta.

c. Los documentos deben estar organizados del más reciente al más antiguo.

d. La norma expedida debe ser publicada en forma inmediata o en tiempo real.

e. Los proyectos de normativa deben indicar la fecha máxima para presentar comentarios, en todo caso se debe incluir por lo menos un medio digital o electrónico.

f. Se debe señalar si la norma se encuentra en vigor o no.

(g) Las autoridades deben publicar la información y los contenidos de forma estandarizada como lo indica la Resolución 1519 del 2020 y las demás que modifiquen o adicione. En especial, deberán publicar en forma destacada una subsección para publicar los informes relacionados con la gestión institucional,

tal y como es el caso de los informes de gestión sobre la pandemia por causa del COVID-19. Así mismo, se debe publicar la información y los contenidos de transparencia que sean establecidos por medio de Directivas Presidenciales y en los demás lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

4.1.2.2. Menú Servicios a la ciudadanía

Este menú debe permitir acceder a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, acceso a las ventanillas únicas digitales asociadas a la sede electrónica, información de contacto y formulario PQRSD.

A continuación, se listan los requerimientos exigibles a los sujetos obligados que cuenten con trámites:

1. Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consulta de acceso a información pública.

Permite acceder a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública, así como las ventanillas únicas digitales asociadas a la sede electrónica.

A continuación, se listan los requerimientos exigibles a las autoridades en este menú:

- a. Información y gestión de trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consulta de acceso a información pública:

Las autoridades deberán implementar mecanismos para que los usuarios encuentren sus trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consulta de acceso a información pública dispuestos en la Sede Electrónica, de forma que la información esté disponible de manera efectiva y cumpliendo los siguientes lineamientos de usabilidad:

- Garantizar que se visualice al menos un resultado en la pantalla sin necesidad de hacer scroll.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices de accesibilidad web.
- Garantizar la aparición de los mecanismos de acceso y sus elementos secundarios, tales como el número de resultados que se visualizan y el componente de paginación.

Los mecanismos de acceso pueden ser: etiquetas, desplegados o campo de texto para consultar dentro de la sección de Trámites,

OPA'S y Consultas de acceso a la información pública, de la autoridad.

Las etiquetas permiten seleccionar un criterio de búsqueda de manera inmediata. Cuando la entidad hace uso de etiquetas, debe garantizar que se vea al menos un resultado de búsqueda en la primera pantalla, dado el caso que la cantidad de etiquetas sea extensa debe usar un desplegable, donde agrupe todas las etiquetas, permitiendo incluso seleccionar varios criterios de búsqueda, por ejemplo, una categoría, subcategoría y/o ubicación.

- b. Para habilitar el acceso a los trámites, Otros Procedimiento Administrativos o consulta de acceso a información pública totalmente en línea y parcialmente en línea, las autoridades podrán hacerlo de la siguiente manera:

Direccionar a la ficha disponible en el Portal Único del Estado colombiano, cuya dirección electrónica contiene la siguiente estructura: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T345>, donde 345 corresponde al código trámite asignado en el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Ejemplo:

El trámite de convalidación de estudios de pregrado en el exterior corresponde al código T345, por lo cual, el *link* que le corresponde en el Portal Único del Estado colombiano es:
<https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T345>

- c. Direccionar al trámite, Otro Procedimiento Administrativo o consulta de acceso a información pública, disponibles en línea:

En cada trámite, Otro Procedimiento Administrativo y consulta de acceso a información pública, se deberá indicar si puede realizarse totalmente en línea, parcialmente en línea o presencial. Además, informar si tiene asociado un costo o es gratuito; e indicar el tiempo de resolución del mismo, así como la información inherente al mismo y los documentos que el usuario debe entregar para dar inicio al trámite.

- d. Las autoridades deberán disponer de mecanismos de consulta del estado del trámite, Otros Procedimientos Administrativos y consulta de acceso a información pública:

Registro y autenticación para que los usuarios puedan realizar sus procedimientos digitales con la debida confianza, seguridad, trazabilidad, calidad y protección de los datos personales, y garantizando las condiciones de conservación y/o archivo para posterior consulta de la documentación electrónica disponible en su sede electrónica, conforme a los lineamientos de gestión documental dispuestos por el Archivo General de la Nación. Lo anterior de conformidad a lo establecido en la política de Gobierno Digital del MinTIC, en la Guía de Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.

e. Cada autoridad deberá disponer en este menú un acceso a las ventanillas únicas digitales de las cuales es responsable. Así mismo, podrá incluir en su respectiva sede electrónica el acceso a las ventanillas únicas digitales de las que hace parte activa en la cadena de trámites que la conforman.

f. En los casos en que haya un redireccionamiento desde la sede electrónica hacia una página externa, la autoridad deberá informar al usuario mediante un aviso lo siguiente:

“Usted está punto de ingresar al sitio web de la sede electrónica (NOMBRE), que es responsabilidad de (NOMBRE ENTIDAD RESPONSABLE). Cualquier solicitud deberá ser dirigida a (NOMBRE ENTIDAD RESPONSABLE)”

g. Los tramites que la entidad disponga, deberán garantizar la creación y captura de los documentos electrónicos, a su vez la creación y conformación de los expedientes electrónicos¹. La entidad debe articular sus trámites con el SGDEA.

h. Las autoridades deberán observar los requerimientos de la Guía de Integración de Trámites, OPA´s y Consulta de Acceso a Información Pública al Portal Único del Estado Gov.co.

2. Canales de atención y pida una cita. Para identificar y dar a conocer los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones y de información, de conformidad con el artículo 2.2.17.6.1 del Decreto 1078 de 2015 y el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019, las autoridades deberán incluir en su respectiva sede electrónica la información y contenidos relacionados con los canales habilitados para la atención a la ciudadanía

¹ Se entenderá por documento electrónico de acuerdo con lo establecido en la Ley 594 de 2000 y el decreto que la reglamenta, Decreto 2609 de 2012.

y demás grupos caracterizados. Además, se deberá habilitar un mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial e indicar los horarios de atención en sedes físicas.

Los diversos canales digitales oficiales dispuestos por cada autoridad deberán estar integrados a la sede electrónica.

3. PQRSD. En este menú deberá habilitarse el mecanismo para el registro, radicación, envío y seguimiento de PQRs, relacionado con la presentación, tratamiento y respuesta de las mismas (incluyendo las peticiones presentadas verbalmente), de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, la ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y en la Resolución 1519 del 2020, o aquellas normas que las modifiquen o sustituyan.

En los casos en los que el usuario seleccione la opción para el envío de PQRSD de manera anónima, se deberá deshabilitar los campos para el envío de datos que puedan identificar a la persona tales como: nombre, correo electrónico, dirección, entre otros. Adicionalmente, la entidad deberá incluir una nota con las recomendaciones en torno a las garantías de anonimato que están en cabeza del usuario tales como deshabilitación de georeferenciación del dispositivo desde el cual se envía la PQRSD, el enmascaramiento de la IP, la metadata, el uso de un navegador con ventana privada, ente otros. Así mismo, las autoridades deberán incluir en el aviso de aceptación de las condiciones un mensaje indicando que la entidad sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación y efectivamente da cumplimiento a los mismos.

En los casos en los que el usuario seleccione la opción para el envío de PQRSD de manera anónima, se deberán deshabilitar los campos para el envío de datos que puedan identificar a la persona tales como: nombre, correo electrónico, dirección, entre otros. Adicionalmente, la entidad deberá incluir una nota con las recomendaciones en torno a las garantías de anonimato que están en cabeza del usuario tales como deshabilitación de georeferenciación del dispositivo desde el cual se envía la PQRSD, el enmascaramiento de la IP, la metadata, el uso de un navegador con ventana privada, ente otros. Así mismo, las autoridades deberán seguir los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación.

Para el cargue de más de un archivo, las autoridades no podrán establecer restricciones técnicas (formatos, tamaños, cantidad de documentos, entre otros) para la radicación de PQRSD, por lo cual, el formulario deberá contar con las facilidades necesarias para garantizar el derecho de petición

4.1.2.3. Menú Participa

Las autoridades deberán publicar en el Menú Participa los contenidos de información sobre los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, dinamizando la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a la gestión institucional conforme con los lineamientos específicos que expida el Departamento Administrativo de la Función Pública.

4.1.3. Sección noticias

En la página principal, la autoridad publicará las noticias más relevantes para la ciudadanía y los grupos de valor, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y las normas que la reglamentan. La información deberá publicarse conforme con las pautas o lineamientos en materia de lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad.

4.1.4. Acceso a portales de programas transversales

En los casos en los cuales la autoridad es responsable de uno o más portales específicos de programas transversales del Estado, deberá habilitar en su respectiva sede electrónica el acceso a dichos portales. Las autoridades involucradas en los programas transversales del Estado podrán habilitar en su respectiva sede electrónica el acceso a estos.

4.1.5. Barra inferior (footer)

Las autoridades deberán incluir una barra inferior (*footer*), que estará ubicada en el pie de página de su sede electrónica, para lo cual utilizará el diseño y la paleta de colores referido en los lineamientos para acondicionamiento gráfico de sedes electrónicas al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO. Esta barra inferior contendrá la siguiente información:

- Imagen del Portal Único del Estado Colombiano y el logo de la marca país CO - Colombia.
- Nombre de la autoridad, dirección y código postal, incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito.

- Vínculos a las redes sociales, para ser redireccionados en los botones respectivos. Para lo anterior y en virtud del artículo 16 del Decreto 2106 de 2019 y del capítulo V del Decreto Nacional 1080 de 2015 y las demás normas expedidas por el Archivo General de la Nación relacionados, la autoridad deberá disponer de lo necesario para que la emisión, recepción y gestión de comunicaciones oficiales, a través de los diversos canales electrónicos, aseguren un adecuado tratamiento archivístico y estén debidamente alineadas con la gestión documental electrónica y de archivo digital.
- Datos de contacto, incluyendo lo siguiente: teléfono conmutador, línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario; línea anticorrupción; diversos canales físicos y electrónicos para atención al público; correo de notificaciones judiciales; enlace al mapa del sitio, y un *link* para vincular las políticas a las que se hace referencia en la sección de cumplimiento legal. Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo de país +57 y el número significativo nacional (indicativo nacional) que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones, excepto en las líneas gratuitas 018000 y 019000.

En los casos en los que la autoridad tenga más de una dirección física de atención a la ciudadanía podrá colocar la información correspondiente de hasta 3 locaciones diferentes.

En los casos en los que la autoridad requiera incluir información de otras dependencias o de un número superior a 3 direcciones físicas deberá incluir el nombre correspondiente de las dependencias o sedes físicas de atención a la ciudadanía con el respectivo hipervínculo, de manera que, al picar sobre estos nombres, se redirija al usuario al Directorio de contactos de la autoridad.

4.1.6. Cumplimiento de políticas

Las autoridades deberán incorporar una sección, a la que se acceda por la barra inferior (*footer*), con la documentación asociada al cumplimiento de las siguientes políticas:

4.1.6.1. Términos y condiciones

Las autoridades deberán aprobar y publicar los términos y condiciones para el uso de todos sus portales web, plataformas, aplicaciones, servicios de trámites y servicios, servicios de pasarela de pago, consulta de acceso a información

pública, entre otros. Como mínimo deberán incluir lo siguiente: condiciones, alcances y límites en el uso; derechos y deberes de los usuarios; alcance y límites de la responsabilidad; contacto para asuntos relacionados con los términos y condiciones; referencia a la política de privacidad y tratamiento de datos personales y política de seguridad.

En los casos en los que se cuente con trámites, Otros Procedimientos Administrativos y/o consulta de acceso información pública que puedan realizarse parcial o totalmente en línea, la autoridad deberá habilitar una opción que le permita al usuario la aceptación de los Términos y condiciones.

4.1.6.2. Política de privacidad y tratamiento de datos

Las autoridades deberán definir, aprobar y publicar su política de privacidad y tratamiento de datos personales, conforme a las disposiciones de la Ley 1581 del 2012, la Ley 1712 de 2014 y demás instrucciones o disposiciones relacionadas, o aquellas que las modifiquen, adicionen o deroguen.

En los casos en los que se cuente con trámites en línea o parcialmente en línea, Otros Procedimientos Administrativos en línea o parcialmente en línea y/o consulta de acceso a información pública, la autoridad deberá habilitar una opción que le permita al usuario la aceptación de la política de privacidad y tratamiento de datos personales.

Todo contenido y estructura de la sede electrónica, del Portal Único del Estado colombiano, de las Ventanillas únicas y de los Portales de Programas transversales, y en general de los diversos canales electrónicos o digitales, incluidos los canales de contacto, chatbot automatizado, entre otros, utilizados por los sujetos obligados, en la medida que traten datos personales, deben cumplir con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

La divulgación de datos personales a través de los diversos canales digitales debe respetar el principio de acceso y circulación restringida señalado en la Ley 1581 de 2012, para ello, la autoridad deberá determinar de manera previa si una publicación o divulgación de datos personales en su sede electrónica y/o redes sociales, u otro canal oficial utilizado, puede vulnerar lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, especialmente en aquellos casos relacionados con datos de niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, datos que pueden generar algún tipo de discriminación, revelación de aspectos íntimos de las personas, datos de carácter sensible o que pueden afectar otros derechos fundamentales.

Los sujetos obligados deberán contar con la política de tratamiento de información personal de fácil acceso y comprensible a los diversos grupos de interés, incluidos discapacitados, además, debe cumplir con el conjunto de

obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012, entre otras, las derivadas de la aplicación de los siguientes principios:

- Acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.
- Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.
- Finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- Legalidad: En el Tratamiento de los datos persona/es se implementarán las medidas apropiadas, efectivas y verificables para cumplir con los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y las normas que las modifiquen, reglamenten o sustituyan.
- Libertad, Finalidad y Transparencia: Contar con un mecanismo (u opción) que permita al usuario otorgar su consentimiento expreso, previo e informado (o explícito para el Tratamiento de los datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes), cuando se requiera.
- Seguridad: La información sujeta a Tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe

el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Uso de cookies, rastreadores de análisis web y uso de tecnologías similares:

Los sujetos obligados por las presentes guías tendrán en cuenta que las cookies, rastreadores de análisis web o tecnologías similares, como, entre otras, etiquetas de identificación por radiofrecuencia, suponen el tratamiento de datos personales sometidos a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en tal sentido, deberán:

1. Abstenerse de usar cookies, rastreadores de análisis web, o tecnologías similares, salvo aquellas que sean estrictamente necesarias para el cumplimiento de sus funciones constitucionales, legales y reglamentarias y así permitir la comunicación entre el equipo del usuario y la red, entre otros.
2. Implementar un mecanismo para obtener el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para todas y cada una de las categorías de cookie, dependiendo de su finalidad y origen.
3. Disponer por defecto, en caso de uso de cookies, que ninguna de esas cookies esté activada, salvo aquellas que sean estrictamente necesarias para el cumplimiento de sus funciones constitucionales, legales y reglamentarias y las estrictamente necesarias para el funcionamiento y seguridad de la página.
4. Adoptar un sistema de gestión o configuración para aceptar, denegar o revocar el consentimiento para el uso de cookies, así como informar sobre el tipo de cookies, quien las gestiona, uso y los fines del tratamiento, periodo de conservación; los cuales deben estar disponibles para el usuario, en una zona donde pueda ser vista por el usuario.
5. Adoptar la Política y aviso de uso de cookies y está debe estar disponible al lado de la política de tratamiento de datos personales

4.1.6.3. Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos

Las autoridades deberán aprobar y publicar su política de derechos de autor y/o autorización de uso de los datos y contenidos, en la cual deberán incluir el alcance y limitaciones relacionados con el uso de datos, documentos, información, contenidos y códigos fuente producidos por las autoridades.

La plataforma GOV.CO territorial (<https://www.gov.co/territorial>), que suministra el MinTIC a las entidades territoriales, adoptará durante el año 2020 los lineamientos de la sede electrónica indicados en este documento, logrando así la aplicación masiva y el cumplimiento de los requerimientos por parte de todas las entidades que utilizan esta plataforma.

La adecuación de la plataforma GOV.CO territorial será sufragada y realizada por el MinTIC, a través de la Dirección de Gobierno Digital. No obstante, es necesaria la interiorización de los lineamientos por parte de las entidades territoriales para garantizar su cumplimiento en lo que se refiere a la publicación de contenidos y administración funcional de esta plataforma.

4.2 Lineamientos de diseño gráfico para sedes electrónicas que se integran al portal único del estado colombiano - gov.co

Para la construcción y/o modificación de las sedes electrónicas de las autoridades, existe una interfaz gráfica unificada, donde el *look and feel* y la estructura que se dispone es estandarizada (trámites, transparencia y acceso a la información pública, noticias, normativa, contáctenos, PQR, etc.), garantizando tener interfaces uniformes, usables y alineadas a los parámetros definidos por el Portal Único del Estado colombiano- GOV.CO.

Para ampliar la información de las características gráficas de las sedes electrónicas y generar las acciones necesarias para que cumplan con los lineamientos de diseño y operación aquí descritos, las autoridades deberán implementar lo definido en el anexo 2.1 Guía de diseño gráfico para sedes electrónicas. Las autoridades de la rama ejecutiva del orden nacional deberán cumplir adicionalmente lo dispuesto en la Directiva Presidencial 03 de 2019.

Para agilizar la unificación de contenidos gráficos en Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, se ha implementado un Repositorio de Archivos Estáticos para la línea gráfica (Content Delivery Network - CDN) con los elementos de diseño que pueden ser usados para adecuar las ventanillas únicas digitales. En esta herramienta podrán encontrar elementos como iconos, botones, fuentes y demás recursos gráficos a ser implementados.

Respecto a los lineamientos de diseño gráfico definidos, es importante que se adecue y estandarice la arquitectura de la sede electrónica para facilitar la implementación de todos los elementos de diseño definidos en este estándar, en una primera fase se debe adecuar la sede electrónica con los aspectos de diseño como mínimo en los dos primeros niveles de navegación, teniendo en cuenta que se debe continuar con su implementación hasta acondicionar los estándares de diseño gráfico en el 100% de la sede electrónica.

4.3 Aspectos de arquitectura y calidad de las sedes electrónicas que se integran al portal único del estado colombiano - gov.co

4.3.1. Arquitectura de referencia mínima requerida

La arquitectura de solución de las sedes electrónicas que se vayan a integrar al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO deben contar mínimo con los elementos definidos como obligatorios en el siguiente diagrama, sin perjuicio que una vez integrada la sede electrónica al Portal Único del Estado la autoridad continúe mejorando y evolucionando la sede electrónica hasta implementar la arquitectura de referencia y los atributos de calidad definidos en la “Guía de lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas digitales, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano”:

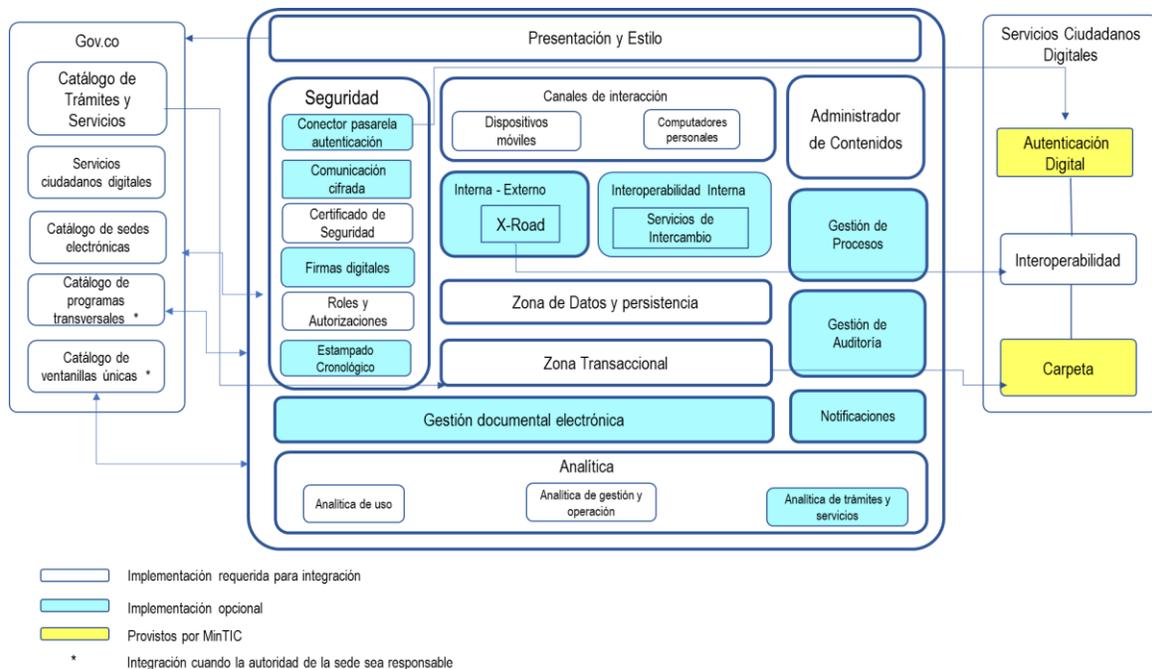


Figura 1. Arquitectura de referencia mínima requerida para integración al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.

A continuación, se describe cuál es el propósito de cada zona que está definida como obligatoria para la integración, los demás elementos están explicados en la guía de lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas digitales, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del estado colombiano.

(a) Presentación y estilo: las arquitecturas de solución de las sedes electrónicas deben contar con componentes que permitan adaptar la presentación y estilo de las sedes electrónicas a los estilos definidos para la integración al Portal Único del Estado colombiano- GOV.CO.

(b) Seguridad: las arquitecturas de solución de las sedes electrónicas deben poseer los componentes que permitan la autorización, autenticación, cifrado de datos, estampado cronológico y firmas electrónicas que garanticen la seguridad (integridad, control de acceso, no repudio, entre otros) de todas las funcionalidades y servicios que ofrece la sede electrónica; estas herramientas deberán ser provistas por entidades acreditadas y habilitadas por la normativa vigente para su expedición. En la zona de seguridad también deben existir conectores para la integración del servicio ciudadano digital de Autenticación Digital, cuando esté disponible.

(c) Canales de acceso: la arquitectura de solución de las sedes electrónicas debe habilitar los componentes que permitan a los usuarios internos y externos acceder a la oferta de servicios dispuesta por la autoridad a través de cualquier dispositivo móvil o computador personal.

(d) Zona transaccional: la arquitectura de solución de las sedes electrónicas debe contar con componentes que permitan realizar transacciones, como Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consulta de acceso a información pública y utilizar los servicios, así como la realización de consultas a la ciudadanía y otras acciones de participación ciudadana que la autoridad tenga a disposición allí.

(e) Administrador de contenidos: la arquitectura de solución de la sede electrónica debe contar con un administrador de contenidos que permita la creación y administración de la información que se publica en la sede electrónica.

(f) Datos y persistencia: la arquitectura de solución de la sede electrónica debe poseer componentes que permitan almacenar y gestionar los datos estructurados, semiestructurados y no estructurados, así como los metadatos asociados a estos.

(g) Analítica: la arquitectura de la sede electrónica debe poseer componentes que permitan a las autoridades generar capacidades para realizar agregación de datos transaccionales, *bigdata*, analítica de datos de uso, analítica de gestión y operación de la infraestructura, entre otras, con el fin de optimizar la toma de decisiones basadas en datos y la mejora continua de la sede electrónica.

4.3.2. Atributos de calidad mínimos de la sede electrónica

Se entiende por calidad al conjunto de características de un producto o servicio que satisface las necesidades de sus grupos de interés y es conforme a las especificaciones de diseño.

El conjunto de características o atributos de calidad que debe acreditar la sede electrónica de las autoridades para integrarse al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO es:

4.3.2.1. Usabilidad

(a) Todas las sedes deben poseer un mapa del sitio, al cual pueden acceder los usuarios a través de un enlace en la barra inferior (*footer*), el cual debe estar actualizado con los cambios en la estructura de la sede cuando estos ocurran. El mapa del sitio debe facilitar la búsqueda y accesibilidad a los contenidos o temáticas incluidas en la sede.

(b) Todas las sedes electrónicas deben cumplir con los elementos de diseño gráfico definidos en el anexo 2.1 Guía de diseño gráfico para sedes electrónicas. Las autoridades que están fuera del ámbito de aplicación de las directivas deben cumplir todos los lineamientos establecidos en este documento, conforme a lo establecido en el Decreto 2106 de 2019.

(c) La sede electrónica debe mantener el diseño ordenado y limpio; el contraste de brillo y color; la justificación y ancho del cuerpo de los textos y las fuentes tipográficas uniformes; el énfasis en títulos y/o encabezados; el uso adecuado de los espacios en blanco; el vínculo a la página de inicio, y la miga de pan, de manera que cumpla con el anexo 2.1 Guía de diseño gráfico para sedes electrónicas.

(d) La sede electrónica debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus contenidos utilizando un lenguaje claro. Lo anterior adoptando la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, disponible en: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>, y las demás que apliquen.

- (e) La sede electrónica debe destacar los vínculos visitados para orientar al usuario sobre cuáles contenidos ha consultado con anterioridad.
- (f) La autoridad responsable de la sede electrónica debe asegurar la calidad del código de manera que no existan tags y/o vínculos rotos.
- (g) La sede electrónica debe tener incorporado en los formularios de captura de información ejemplos que de forma sencilla y clara orienten al usuario sobre el formato a utilizar en el diligenciamiento. Una vez los formularios sean diligenciados, deben incorporarse como documento electrónico al expediente electrónico que le corresponda.
- (h) La sede electrónica debe tener etiquetados los campos de captura de los formularios, permitiendo visualizar la información que se está digitando en cada uno de ellos.
- (i) La sede electrónica debe evidenciar el control de ventanas emergentes que interrumpen o interfieran la navegación, y que puedan ser interpretadas como publicidad o afectaciones a la seguridad.
- (j) La sede electrónica debe proporcionar mensajes de confirmación cuando se requiera sobre las acciones que el usuario realice.
- (k) La sede electrónica debe ofrecer páginas personalizadas para el manejo del error 404, con el fin de ofrecer una mejor experiencia de usuario.
- (l) La sede electrónica debe ofrecer un buscador interno que permita al usuario encontrar la información y contenido de la sede.

4.3.2.2. Interoperabilidad

La sede electrónica debe contar con un plan de estandarización de los formularios de captura de información y de servicios de intercambio de información para los trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consulta de acceso información pública disponibles, con el lenguaje común de intercambio.

4.3.2.3. Accesibilidad

El siguiente es el listado de requerimientos y condiciones que deben tener las sedes electrónicas que se integran al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, de conformidad con la Directriz Accesibilidad Web del MinTIC dispuestas en la Resolución 1519 del 2020, a continuación, se refieren algunos lineamientos aplicables:

- (a) Los contenidos de la sede electrónica deben poder ser leídos a través de herramientas para lectura magnificada o lector de pantalla que faciliten el acceso a los contenidos por parte de las personas con discapacidad visual.
- (b) Barra de accesibilidad: contar con una barra de accesibilidad visible, en la que se pueda modificar el contraste, reducir o aumentar el tamaño de la letra.
- (c) Adaptable: crear contenidos en los que se puedan establecer tamaños de fuente, imágenes, botones, entre otros, para que los usuarios puedan configurar fácilmente el tamaño de letra con el que se sienten más cómodos para la lectura, con características *responsive* las cuales se adopten a cualquier dispositivo electrónico.
- (d) Distinguible: facilitar los contenidos para que los usuarios puedan disfrutarlos a través de su visualización o escucha.
- (e) Accesible mediante el teclado: implementar las distintas funcionalidades para que los usuarios puedan acceder a ellas desde el teclado. Por ejemplo, los formularios pueden estar preparados para poder saltar de campo a campo mediante la tecla de tabulación.
- (f) Suficiente tiempo: en los contenidos que tengan tiempo de lectura controlado por *timer*, tipo banners desplegable u otros, establecer tiempos razonables para que los usuarios puedan leer o usar adecuadamente el contenido.
- (g) Legibilidad: contenido de texto legible y fácilmente comprensible para los usuarios. Aspectos como el contraste y la posibilidad de variar el tamaño de las fuentes de letra favorecen la legibilidad de los textos. Estos cambios se pueden presentar, siempre y cuando no afecte la autenticidad, integridad y fiabilidad del documento.
- (h) Ayuda en la entrada de datos: la ventanilla única digital debe ayudar a los usuarios a evitar y corregir los errores que puedan cometer al diligenciar los formularios, rellenar campos o seleccionar una opción. También pueden habilitar funcionalidades para el autollenado de formularios.
- (i) Etiqueta para elementos de texto y gráficos (*Title* y *Alt*): La sede electrónica debe brindar en su contenido, bien sea, botones, enlaces, imágenes, videos y/o textos un *label* con su respectiva descripción.

4.3.2.4. Seguridad

Las sedes electrónicas deberán contar con los siguientes elementos mínimos de seguridad para integrarse al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, adicionales a los dispuestos en la Resolución MinTIC 1519 del 2020:

- (a) Implementar un certificado SSL con validación de organización, para garantizar comunicaciones seguras del Protocolo de Transferencia de Hipertexto (HTTP), proporcionando privacidad, integridad y autenticidad entre el usuario y la entidad; es importante tener en cuenta, que existen diversos tipos de certificados SSL, los cuales se clasifican y se deben aplicar en virtud del riesgo que se pretende mitigar; esta herramienta deberá ser provista por entidades acreditadas y habilitadas por la normativa vigente para su expedición.
- (b) Realizar configuraciones de seguridad adicionales a las configuraciones por defecto de los equipos, realizando afinamiento de seguridad (*hardening*) en la infraestructura tecnológica de la sede electrónica (sistemas operativos, servidor web, base de datos) y mantener actualizado los softwares, *frameworks* y *plugins* utilizados por la sede.
- (c) Restringir la escritura de archivos en el servidor web a través de la asignación de permisos de solo lectura.
- (d) Implementar sistemas antivirus sobre la infraestructura que soporta la sede electrónica, para evitar infecciones de *malware* en sus archivos.
- (e) Deshabilitar en la comunicación HTTP los métodos peligrosos como PUT, DELETE, TRACE.
- (f) Habilitar las cabeceras de seguridad para el envío de información entre el navegador y el servidor web, entre otras: *Content-Security-Policy (CSP)*, *X-Content-Type-Options*, *X-Frame-Options*, *X-XSS-Protection*, *Strict-Transport-Security (HSTS)*, *Public-Key-Pins (HPKP)* *Referrer-Policy*, *Feature-Policy*, para *cookies* habilitar *secure* y *HttpOnly*
- (g) Aplicar técnicas de sanitización de parámetros de entrada mediante la eliminación de etiquetas, saltos de línea, espacios en blanco y otros caracteres especiales que comúnmente conforman un «script».
- (h) Realizar sanitización de caracteres especiales (secuencia de escape de variables en el código de programación).
- (i) Habilitar mecanismos de autenticación, mediante la generación de contraseñas robustas y solicitar renovaciones periódicas de estas; así como implementar mecanismos de *captcha* para los trámites, Otros

Procedimientos Administrativos y consulta de acceso a información pública que se dispongan a través de la sede y que de acuerdo con el análisis de riesgos así lo requieran.

- (j) Implementar mensajes de error genéricos que no revelen información acerca de la tecnología usada, excepciones o parámetros que dispararon el error específico.
- (k) Los componentes de la arquitectura de solución que soportan la sede electrónica deben estar actualizados a la última versión soportada, que incluye las mejoras de seguridad liberadas por el fabricante, en atención al plan de actualización de la autoridad y los riesgos de seguridad identificados.
- (l) Publicar en la sede electrónica la política de datos personales y su aviso de privacidad con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012.
- (m) Implementar medidas de seguridad en el hosting (políticas de seguridad informática y acciones prácticas de ciberseguridad), en cumplimiento de las políticas internas de seguridad de la información de la autoridad.
- (n) Proteger el código fuente de la sede electrónica, de manera que dificulte realizar procedimientos de ingeniería inversa (*reversing*) para analizar la lógica de la aplicación.
- (o) Definir e implementar políticas y procedimientos para la generación de copias de respaldo de los componentes de la arquitectura de solución que soportan la sede electrónica.
- (p) Se deben implementar monitoreos de seguridad sobre la infraestructura tecnológica que soporta la sede electrónica (escaneo de vulnerabilidades, escaneo de archivos infectados, análisis de patrones para detectar acciones sospechosas, verificación contra listas negras, monitoreo del tráfico para detectar ataques de denegación de servicios) y realizar las acciones de mitigación correspondientes.
- (q) Controlar el escalamiento de privilegios en los sistemas operativos, servidor web, base de datos y demás elementos que hacen parte de la arquitectura de solución que soporta la sede electrónica.
- (r) La autoridad debe realizar la identificación de activos y la gestión de riesgos de seguridad de la plataforma tecnológica que soporta la sede electrónica, de acuerdo con lo establecido en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles.
- (s) Establecer los planes de contingencia, que permitan garantizar la disponibilidad de la sede electrónica y los servicios que a través de ella se expongan, de acuerdo con el análisis de riesgos que realice la autoridad.

(t) La inclusión de pasarelas de pago deberá cumplir los lineamientos definidos por la Superintendencia Financiera sobre el particular).

Cuando las autoridades deban cumplir normas de seguridad digital especiales dictadas por otras autoridades de su sector, los lineamientos definidos en este documento deberán ser implementados de manera armónica con aquellas disposiciones.

4.3.2.5. Disponibilidad

La autoridad determinará el nivel de disponibilidad mensual de la sede electrónica, el cual debe ser igual o superior al 95%, en concordancia con el análisis de criticidad de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consulta de acceso a información pública ofrecidos en atención al análisis de riesgos que realice la autoridad. Así mismo, se asegurará que la información se encuentre disponible para su posterior consulta, para ello se deben implementar los procedimientos de preservación documental a largo plazo dispuestos en las normas de gestión documental definidas por el Archivo General de la Nación.

4.3.2.6. Infraestructura tecnológica

A la sede electrónica los usuarios podrán acceder a través del direccionamiento a una IP pública IPv4 e IPv6, de acuerdo con la Resolución 2710 de 2017.

La infraestructura tecnológica de la sede electrónica debe contar con un servicio DNS con resolución de doble pila.

4.3.2.7. Neutralidad

La sede electrónica debe ser implementada con independencia de los navegadores para computadores personales y dispositivos móviles utilizados por el usuario para no afectar su experiencia, y debe operar en al menos tres (3) de los navegadores más utilizados.

4.3.2.8. Calidad de la información

La calidad de la información dispuesta en la sede electrónica debe cumplir con las siguientes características, adicionales a las dispuestas en la Ley 1712 del 2014 y en la Resolución MinTIC 1519 del 2020:

- (a) Actualizada: la información dispuesta en las sedes electrónicas debe estar actualizada con el propósito de evitar brindar información errada a los grupos de interés que acceden a la sede electrónica.
- (b) La información producida, gestionada y difundida deberá ser auténtica, íntegra, fiable, oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental definidos por la entidad.
- (c) Veraz: la información publicada en las sedes electrónicas debe ser correcta y fidedigna.
- (d) Escrita en lenguaje claro: toda la información publicada en las sedes electrónicas debe estar escrita en lenguaje claro, de acuerdo con la guía del Departamento Nacional de Planeación y demás que resulten aplicables.

5. Modelo de integración de sedes electrónicas al portal del Estado colombiano - gov.co

La Dirección de Gobierno Digital de MinTIC ha definido como mecanismo de integración la redirección desde la sede electrónica única compartida (GOV.CO) a la sede electrónica de cada autoridad, previa verificación por parte de MinTIC del cumplimiento de los lineamientos dados en esta guía y sus anexos. Los resultados de esta verificación serán compartidos con la entidad para aplicar posibles ajustes o la aprobación de la integración solicitada, según corresponda.

5.1. Redireccionamiento

Este mecanismo de unificación permite mantener al ciudadano dentro del contexto del dominio GOV.CO, generando una experiencia de usuario amigable y unificada, a pesar de que las sedes electrónicas de las autoridades estén desplegadas y soportadas en plataformas externas. Por ejemplo, la sede electrónica de MinTIC, a la que se accede a través de la URL: <https://www.mintic.gov.co> es externa al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, sin embargo, haciendo uso de procesamiento por URL, se definió la palabra clave “MinTIC” y se agrega la configuración necesaria para intermediar las peticiones sin que se pierda el contexto del dominio GOV.CO (<https://www.gov.co/mintic>), como se observa en las Figuras Nro. 2 y 3.

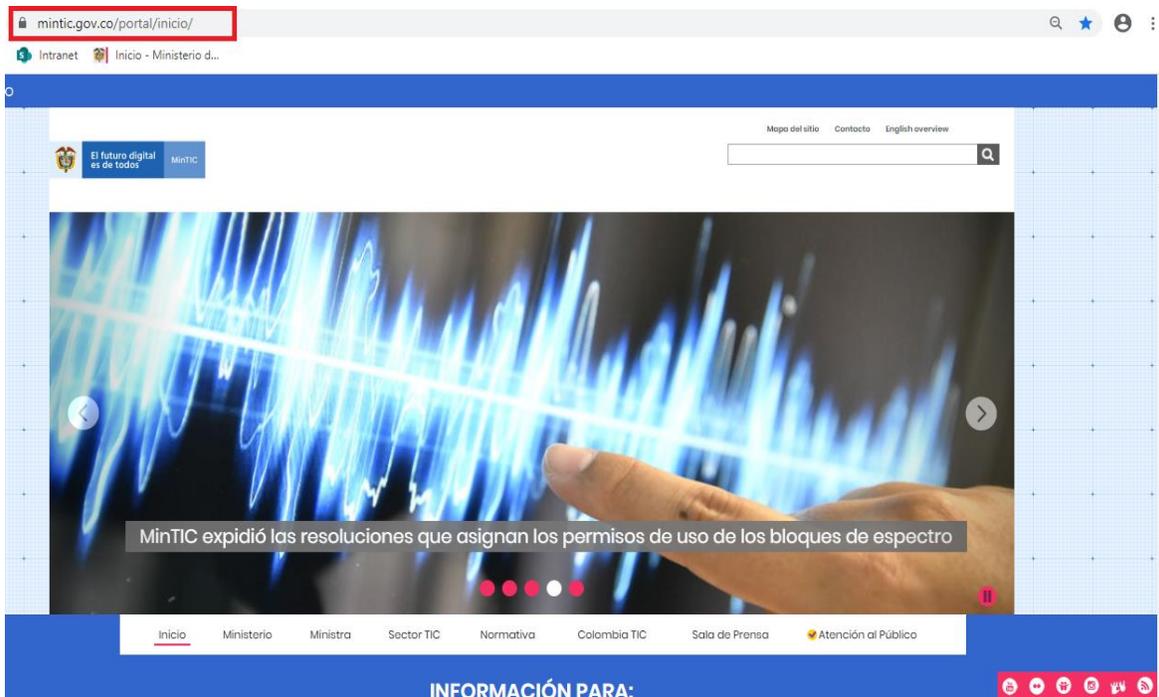


Figura.2. Sitio de MinTC sin redirección, accedida desde su URL original. Fuente MinTIC - febrero de 2020.



Figura 3. Sitio de MinTIC con redirección y enmascaramiento de nombre, transparente al ciudadano. Fuente MinTIC - febrero de 2020.

Este tipo de solución permite que la autoridad conserve su dominio y que además esté integrada al Portal Único del Estado colombiano (GOV.CO), como lo indica el Decreto 2106 de 2019, presentando los contenidos, la estructura y experiencia de usuario de manera uniforme.

La redirección permite el desarrollo de la Política de Gobierno Digital y fomenta el uso del Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO. Además, permite el acceso directo a la sede electrónica de la autoridad, la cual también continúa disponible desde su dirección original. De esta manera, se habilita la sede electrónica compartida - GOV.CO como el punto de acceso digital del ciudadano a la oferta institucional del Estado que se brinda desde las autoridades a través de medios digitales, transformando su experiencia de interacción.

Para esta estrategia de integración, es importante indicar que las autoridades, para continuar con su operación interna en servicios como el correo electrónico, la gestión de usuarios y otros que se requieran, seguirán usando el dominio oficial de la autoridad.

5.2. Infraestructura para la redirección

El Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO proveerá de forma exclusiva un servidor Proxy y la infraestructura que se requiera para permitir redireccionar y enmascarar el enlace de la sede electrónica en el portal <https://www.gov.co>. A través de este se va a desplegar un componente que realice la intermediación de todas las autoridades, convirtiendo de manera transparente para el usuario la dirección electrónica en un seudónimo, máscara o sigla que lo identifique de forma única. - El listado de palabras clave y las URL asociadas, en todos los casos, deberá ir precedida por la dirección <https://www.gov.co>.

Para la implementación, la Dirección de Gobierno Digital de MinTIC ha consolidado el listado de palabras clave, las cuales se generan con base en los nombres de dominio actuales de las autoridades. A partir de estos se construye la URL asociada y se realiza el redireccionamiento; este seudónimo debe ser revisado por cada una de las autoridades según corresponda, con el fin de unificar criterios, corregir posibles errores y aceptar la nueva forma de identificación digital que se dará a su sede electrónica desde el Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO. A continuación, se lista un ejemplo:

Palabra clave	URL asociada actual	Integración a GOV.CO
Madrid	https://www.madrid-cundinamarca.gov.co/territorial/	https://gov.co/madridcundinamarca/
Minhacienda	https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/Minhacienda	https://gov.co/minhacienda/
Mintic	https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/	https://gov.co/mintic/
Minagricultura	https://www.minagricultura.gov.co/paginas/default.aspx	https://gov.co/minagricultura/

6. Planes de integración

Los sujetos obligados deben realizar el proceso de integración de la sede electrónica de una autoridad al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO de manera metodológica y estructurada, atendiendo los siguientes pasos principales:

- (a) Leer y entender los lineamientos definidos por MinTIC para la unificación e integración de la sede electrónica.
- (b) Identificar los ajustes requeridos y elaborar un plan de trabajo.
- (c) Unificar y adecuar la sede electrónica de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos.
- (d) Diligenciar y presentar el formulario de solicitud de integración al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO.
- (e) Atender las observaciones que MinTIC emita como resultado de la revisión.
- (f) Verificar el adecuado funcionamiento de la sede electrónica a integrar en al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO.
- (g) Monitoreo y mejora continua de la sede electrónica.

Como en otros ejercicios de integración y con el fin de adelantar las acciones necesarias, las autoridades obligadas deben formular el plan que les permita definir la fecha de integración de su sede electrónica al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.

Las entidades del orden territorial cuyas sedes electrónicas se encuentran implementadas a través de la plataforma que provee MinTIC (gov.co/territorial), deberán establecer el plan de integración, alineado con los mecanismos que se definen en esta guía y sus anexos.