

Estrategia de Integración Digital del Estado
Guía técnica de integración de Ventanillas Únicas, al Portal Único del
Estado colombiano - GOV.CO

BORRADOR

Tabla de Contenido

1.	ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
2.	DEFINICIONES	4
3.	MARCO NORMATIVO.....	6
4.	CONTENIDO Y ESTRUCTURA PARA VENTANILLAS UNICAS QUE SE INTEGRAN A PORTAL UNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO.....	6
4.1.	DISEÑO GRÁFICO	6
4.2.	BARRA SUPERIOR.....	6
4.3.	BARRA INFERIOR	7
4.4.	CONTENIDOS MÍNIMOS.....	7
4.4.1.	<i>Contenidos e información.....</i>	7
4.4.2.	<i>Información acerca de la ventanilla única digital</i>	7
4.4.3.	<i>Entidades participantes de la ventanilla única digital</i>	7
4.4.4.	<i>Noticias</i>	7
4.4.5.	<i>Ayuda.....</i>	7
4.4.6.	<i>Menú de trámites.....</i>	8
4.4.7.	<i>Menú de Contáctenos.....</i>	8
4.5.	CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS	8
4.5.1.	<i>Términos y condiciones</i>	8
4.5.2.	<i>Política de privacidad y tratamiento de datos personales.....</i>	9
5.	LINEAMIENTOS DE DISEÑO GRÁFICO PARA VENTANILLAS ÚNICAS QUE SE INTEGRAN AL PORTAL UNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO.....	9
6.	ASPECTOS DE ARQUITECTURA Y CALIDAD DE LAS VENTANILLAS ÚNICAS QUE SE INTEGRAN AL PORTAL UNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO.....	9
6.1.	ARQUITECTURA DE REFERENCIA MÍNIMA REQUERIDA	9
6.2.	ATRIBUTOS DE CALIDAD MÍNIMOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA.....	11
6.2.1.	<i>Usabilidad.....</i>	11
6.2.2.	<i>Interoperabilidad</i>	12
6.2.3.	<i>Accesibilidad.....</i>	12
6.2.4.	<i>Seguridad.....</i>	13
6.2.5.	<i>Disponibilidad</i>	14

6.2.6.	<i>Infraestructura tecnológica</i>	14
6.2.7.	<i>Neutralidad</i>	15
6.2.8.	<i>Calidad de la información</i>	15
7.	MODELO DE INTEGRACIÓN DE VENTANILLAS ÚNICAS AL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO.....	15
7.1.	REDIRECCIONAMIENTO	15
8.	PLANES DE INTEGRACIÓN.	17

BORRADOR

1. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Esta guía establece los conceptos y lineamientos generales para la integración de las ventanillas únicas al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO de acuerdo con lo señalado en el artículo 15 del Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019.

La presente guía aplica a todas las autoridades, entendidas como los organismos, entidades y personas integrantes de la Administración Pública que están señalados en el artículo 2 del Decreto 2106 de 2019, en el artículo 2.2.9.1.1.2 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 y en particular el Título 9, Capítulo 1, sección 1, y del artículo 2 de la Ley 1437 de 2011.

Las autoridades durante el proceso de adecuación de sus ventanillas únicas para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, deben tener en cuenta las recomendaciones en los diferentes aspectos, descritas en la guía de lineamientos para sedes electrónicas, ventanillas únicas y portales específicos de programas transversales del Estado.

Una vez la autoridad culmine el proceso de adecuación de la ventanilla única, la Dirección de Gobierno Digital del MINTIC verificará el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para su integración al Portal Único del estado colombiano - GOV.CO enmarcado en la presente guía, sus anexos y la directiva presidencial 03 de 2019 (cuando aplique).

Así mismo, la titularidad, administración y gestión de cada ventanilla única es responsabilidad de cada autoridad que la lidere o coordine 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.

2. DEFINICIONES

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

Autoridades: 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.

Confidencialidad: Se garantiza que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.

Disponibilidad: Se garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran.

Integridad: Se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.

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

Sede electrónica: Es el sitio oficial en internet de cada autoridad, al que se accede a través de una dirección electrónica donde se dispone información, trámites, servicios y demás elementos ofertados por la autoridad y cuya titularidad, administración y gestión le corresponde.

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 permite verificar los atributos digitales de una persona cuando adelanten trámites y servicios a través de medios digitales mediante el cual se tiene certeza sobre la persona, o cuando exista certeza de la persona a la que se atribuya el documento o lo ha firmado, permite vincular su identidad a la autoría de estos.

Servicio de carpeta ciudadana digital: Es el servicio que le permite a los usuarios de los servicios ciudadanos digitales, acceder digitalmente de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de sus datos, que tienen o custodian las entidades del Estado.

Servicio de Interoperabilidad: Servicio que brinda las capacidades necesarias para garantizar el adecuado flujo de información e interacción entre los sistemas de información de las entidades, permitiendo intercambiar, integrar y compartir 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, usuario 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 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 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 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.

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 elementos 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.

Como parte de la estrategia para avanzar en la transformación digital del Estado, durante el año 2019 se expidió la Directiva No. 02 de abril de 2019 mediante la que se crea el Portal Único del Estado colombiano, como “único punto de acceso digital del ciudadano con los trámites, servicios, información pública, ejercicios de participación, colaboración y control social, que ofrecen las autoridades de la rama ejecutiva del orden nacional”.

En ese mismo orden, en el parágrafo 2 del artículo 15 del Decreto 2106 de 2019, se establece que las autoridades deberán integrar las ventanillas únicas existentes al Portal Único del Estado colombiano.

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.

4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA PARA VENTANILLAS UNICAS QUE SE INTEGRAN A PORTAL UNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO.

Las autoridades responsables de liderar o coordinar ventanillas únicas para la información y gestión de cadenas de trámites entre dos o varias entidades, deberán dar cumplimiento a lo siguiente requisitos mínimos:

4.1.DISEÑO GRÁFICO

Cada ventanilla única digital podrá disponer de un diseño gráfico, marca y experiencia diferenciada de la sede electrónica de la entidad responsable, de acuerdo con lo definido en la directiva presidencial 03 de 2019 (cuando aplique) y el anexo de diseño.

4.2.BARRA SUPERIOR

Acondicionar una barra superior Top Bar completo con acceso al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, que estará ubicado en la parte superior, transversal a todas sus vistas. La barra de GOV.CO

contendrá su logotipo el cual deberá dirigir al sitio web www.gov.co y demás referencias que sean adoptadas en el lineamiento gráfico.

4.3. BARRA INFERIOR

Las autoridades deberán incluir una barra inferior (footer) que estará ubicada en el pie de página de la ventanilla única, para lo cual utilizará el diseño y la paleta de colores referido en los lineamientos para acondicionamiento gráfico de sitios web a GOV.CO. Esta barra inferior contendrá la siguiente información:

- a. Imagen del Portal Único del Estado Colombiano y el logo de la marca país CO - Colombia.
- b. Nombre de la entidad responsable, dirección, código postal incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito.
- c. Vínculos a redes sociales, para ser redireccionado en los botones respectivos.
- d. Datos de contacto, incluyendo lo siguiente: teléfono conmutador, línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario de la ventanilla única digital, línea anticorrupción, correo institucional para atención al público, correo de notificaciones judiciales, link para el mapa del sitio, y un link para vincular a las políticas como las siguientes: términos y condiciones, política de privacidad, y política de derechos de autor. 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.

4.4. CONTENIDOS MÍNIMOS

Los siguientes son los contenidos mínimos con los que debe contar una ventanilla única digital, los cuales deberán estar en el menú principal, de manera que el usuario pueda acceder a ellos desde todas las páginas del portal:

4.4.1. *Contenidos e información*

Todo contenido o información de la Ventanilla Única Digital debe estar relacionado con la finalidad de esta. No se debe incluir marcas o referencias que no estén estrictamente relacionadas con las entidades participantes, ni con el propósito de la Ventanilla Única Digital.

4.4.2. *Información acerca de la ventanilla única digital*

Describirá qué es la ventanilla única digital, el propósito de la Ventanilla, el público al que está dirigido, y la entidad responsable.

4.4.3. *Entidades participantes de la ventanilla única digital*

Indicar los logos de las entidades participantes e identificar claramente el logo de la entidad responsable.

4.4.4. *Noticias*

Publicará las noticias más relevantes para la ciudadanía y los grupos de valor. Así mismo, deberá publicar el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte o beneficie al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autoridad de ella. La información deberá publicarse conforme con las pautas o lineamientos en materia de lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad.

4.4.5. *Ayuda*

La Ventanilla Única Digital deberá crear una sección de ayuda que incorpore preguntas y respuestas que permitan un adecuado entendimiento de los usuarios frente al servicio prestado para facilitar la gestión de la cadena de trámites.

4.4.6. Menú de trámites

Se deberá indicar claramente el tipo de trámite, informando lo siguiente:

- (a) Nombre de la cadena de trámite
- (b) Información general, procedimiento y plazos de la cadena de trámites (plazo total de la cadena de trámite, y plazos específicos de gestión del trámite en cada autoridad)
- (c) Entidades responsables de cada trámite que hace parte de la cadena.
- (d) Costos de la cadena de trámite.
- (e) Resultados de la cadena de trámite.

Para la gestión digital de la cadena de trámites, se deberá disponer de mecanismos de registro y autenticación para que los usuarios puedan realizar sus trámites o procedimientos en línea o digitales, con la debida confianza, seguridad, trazabilidad, calidad y protección de los datos personales. A través del mecanismo de registro, el usuario recibirá el radicado y podrá consultar el estado de su trámite, plazo de respuesta, e incluso, podrá descargar documentación asociada a los mismos. Todas las autoridades involucradas o responsables de la cadena de trámite deberán actualizar en tiempo real el estado del trámite, para que al usuario se le informe su situación real con independencia de las responsabilidades de las entidades participantes en la gestión del trámite.

Nota: Se debe tener en cuenta que en el momento que los Servicios de Carpeta Ciudadana Digital y Autenticación Digital de los Servicios Ciudadanos Digitales estén disponibles, los mecanismos de registro y autenticación para los usuarios, la consulta del estado del trámite y la descarga de la documentación asociada debe ser vinculados a estos servicios en las condiciones que el ministerio de las TIC disponga.

4.4.7. Menú de Contáctenos

La autoridad publicará el listado completo de canales de atención presenciales (si aplica), telefónicos (si aplica) y digitales, estableciendo claramente los horarios de atención (si aplica), y demás indicaciones que estime pertinente para sus usuarios. Dentro de los canales de atención se dispondrá de un formulario único de PQRS que la entidad responsable gestionará, y en caso de que no sea de su competencia realizará los traslados que considere pertinente. En el menú se deberá activar un mecanismo para consultar el estado en la respuesta de la PQRS radicada. En todo caso deberá indicarse el tiempo máximo de respuesta, conforme con lo dispuesto en la ley. En caso de que la PQRS haya sido trasladada a la entidad competente, se deberá indicar la fecha en la que se trasladó y el nombre de la entidad a la que se remitió la PQRS.

4.5. CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS

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

4.5.1. 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, servicios de consulta de información, 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.

4.5.2. *Política de privacidad y tratamiento de datos personales.*

Las autoridades deberán aprobar y publicar su política de privacidad y tratamiento de datos personales, conforme las disposiciones de la Ley 1581 del 2012, y Circular Externa Conjunta 04 entre la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y la Superintendencia de Industria y Comercio, y demás instrucciones o disposiciones relacionadas, o aquellas que las modifiquen, adicionen o deroguen.

4.5.3. *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 el cual, deberán incluir el alcance y limitaciones relacionados con el uso de datos, información, contenidos, códigos fuente producidos por las autoridades.

5. LINEAMIENTOS DE DISEÑO GRÁFICO PARA VENTANILLAS ÚNICAS QUE SE INTEGRAN AL PORTAL UNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO.

Para la construcción y/o modificación de las ventanillas únicas digitales de las autoridades existe una interfaz gráfica unificada, donde el look and feel (diseño gráfico, marca y experiencia diferenciada) debe cumplir con los interfaces usables y alineadas a los parámetros definidos por GOV.CO.

Para ampliar la información de las características gráficas de las ventanillas únicas, y generar las acciones necesarias para que cumplan con los lineamientos de diseño y operación aquí descritos, las autoridades, deberán implementar lo definido en la directiva presidencial 03 de 2019 (cuando aplique) y el anexo No. 2: Guía de diseño gráfico para ventanillas Únicas digitales.

Para agilizar la unificación de contenidos gráficos, en el 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 contar con elementos como iconos, botones, fuentes y demás recursos gráficos a ser implementados.

6. ASPECTOS DE ARQUITECTURA Y CALIDAD DE LAS VENTANILLAS ÚNICAS QUE SE INTEGRAN AL PORTAL UNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO

6.1. ARQUITECTURA DE REFERENCIA MÍNIMA REQUERIDA

La arquitectura de solución de las ventanillas únicas que se vayan a integrar al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, deben contar con mínimo los elementos obligatorios de acuerdo con el siguiente diagrama:

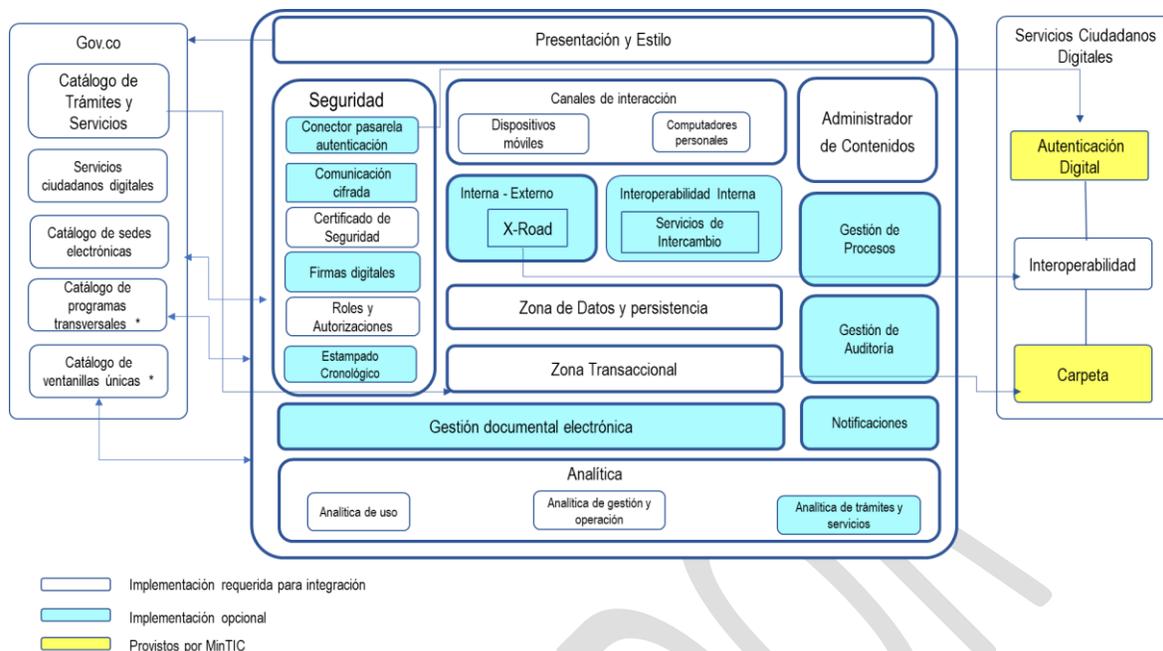


Figura No.4: Arquitectura de referencia mínima requerida para la integración de Ventanillas Únicas al portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.

- (a) **Presentación y estilo:** las arquitecturas de solución de las ventanillas únicas 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 ventanillas únicas 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 ventanilla única. En la zona de seguridad también deben existir conectores para la integración del servicio ciudadano digital de Autenticación Digital, cuando esté disponible.
- (c) **Gestión documental electrónica:** Todas las ventanillas únicas deberían estar integradas con el sistema de gestión electrónica de documentos de archivo (sistemas de gestión documental) de acuerdo con los lineamientos que en la materia establezca el Archivo General de la Nación, a fin de realizar la gestión integral de los documentos por medios digitales.
- (d) **Canales de acceso:** la arquitectura de solución de las ventanillas únicas debe habilitar los componentes que permitan a los usuarios internos y externos acceder a oferta de servicios dispuesta por la autoridad a través de cualquier dispositivo móvil o computador personal.
- (e) **Zona transaccional:** la arquitectura de solución de las ventanillas únicas debe contar con componentes que permitan realizar transacciones como trámites o procedimientos administrativos y utilizar servicios que tenga a disposición la entidad a través de su sede electrónica.

- (f) **Administrador de contenido:** la arquitectura de solución de las ventanillas ÚNICAS sede electrónica debe contar con un administrador de contenidos que permitan la creación y administración de información que se publica en la sede electrónica.
- (g) **Datos y persistencia.** La arquitectura de solución de las ventanillas únicas debe poseer componentes que permitan almacenar y gestionar los datos estructurados, semiestructurados y no estructurados.
- (h) **Analítica:** la arquitectura de las ventanillas únicas debería 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 que soporta la ventanilla única, entre otras con el fin de mejorar la toma de decisiones basadas en datos y la mejora continua de la sede electrónica.
- (i) **Auditoría:** la arquitectura de solución de las ventanillas únicas debería poseer componentes de auditoría que permitan realizar la trazabilidad de las acciones y eventos que se realicen en la sede electrónica mediante la gestión de logs para la correlación de los eventos que se generen dentro de la sede electrónica.
- (j) **Gestión de procesos:** La arquitectura de solución de las ventanillas únicas debería contar con componentes que permitan la gestión automática y optimización de los procesos de negocio que soportan los trámites, procesos y procedimientos ofrecidos por la sede electrónica.
- (k) **Interoperabilidad interna:** Todas las ventanillas únicas deberían poseer componentes que permitan realizar intercambio de información seguro y confiable entre los sistemas de información internos que posee la entidad.
- (l) **Interoperabilidad externa.** Todas las ventanillas únicas deberían poseer componentes que permitan realizar intercambio de información con otras autoridades, empresas privadas u otros organismos, esto con el objeto de dinamizar y optimizar los trámites, procesos y procedimientos de las autoridades. Lo anterior siguiendo los lineamientos que sobre la materia emita MinTIC para la vinculación al servicio de interoperabilidad de los Servicios Ciudadanos Digitales.
- (m) **Notificaciones:** Todas las ventanillas únicas deberían poseer componentes que permitan la gestión de las notificaciones de manera digital, los cuales puede incluir: servicios de correo electrónico, mensajes de texto, notificaciones en aplicaciones específicas, notificaciones en el gestor documental, entre otros, siguiendo las normas procesales de notificación electrónica.

6.2. 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 una ventanilla única digital para integrarse a GOV.CO son:

6.2.1. Usabilidad

- (a) Todas las ventanillas únicas digitales deben poseer un mapa del sitio el cual puede ser accedido por 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 ventanillas únicas digitales deben cumplir con los elementos de diseño gráfico, definidas en la directiva presidencial 03 de 2019 (cuando aplique) y el anexo 2: Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales.
- (c) La ventanilla única digital 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, énfasis en títulos y/o encabezados, uso adecuado de espacios en blanco, vínculo a la página de inicio y miga de pan de manera que cumpla con la directiva presidencial 03 de 2019 (cuando aplique) y el anexo 2: Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales.
- (d) La ventanilla única digital 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>
- (e) La ventanilla única digital debe permitir destacar los vínculos visitados para orientar al usuario de cuáles contenidos ha consultado con anterioridad.
- (f) La autoridad responsable de la ventanilla única digital debe asegurar la calidad del código de tal manera que no existan tags y/o vínculos rotos.
- (g) La ventanilla única digital 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.
- (h) La ventanilla única digital debe tener etiquetados los campos de captura de los formularios permitiendo visualizar la información que está digitando en cada uno de ellos.
- (i) La ventanilla única digital 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 de la sede.
- (j) La ventanilla única digital debe proporcionar mensajes de confirmación cuando se requieran sobre las acciones que el usuario realice.
- (k) La ventanilla única digital debe ofrecer páginas personalizadas para el manejo del error 404, con el fin de ofrecer una mejor experiencia de usuario.
- (l) La ventanilla única digital debe ofrecer un buscador interno que permita al usuario encontrar la información y contenido de la sede.

6.2.2. Interoperabilidad

- a) La ventanilla única digital debe contar con un plan de vinculación al servicio de interoperabilidad y estandarización de los formularios de captura de información y de servicios de intercambio de información para trámites, servicios o procedimientos administrativos con lenguaje común de intercambio, para los trámites, procesos y procedimientos disponibles.

6.2.3. Accesibilidad

El siguiente es el listado de requerimientos y condiciones de accesibilidad, de conformidad con los lineamientos que aprueba MinTIC, que deben tener las ventanillas únicas que se integran al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO:

- (a) Los contenidos de las ventanillas únicas 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 la letra, comunicarse con el centro de relevo.
- (c) Adaptable: crear contenido en el que se pueda establecer tamaños de fuente relativos permite que los usuarios puedan configurar fácilmente el tamaño de letra con que se sienten más cómodos para la lectura.
- (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 se pueda acceder a ellas desde un 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 desplegables 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.
- (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 auto llenado de formularios.

6.2.4. Seguridad

Las ventanillas únicas deberán contar con los siguientes elementos mínimos de seguridad para integrarse al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO:

- (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.
- (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 el software, 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 a los archivos de este.
- (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 contraseñas; así como implementar mecanismos de captcha, para los trámites, procesos y procedimientos 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 y que incluyen las mejoras de seguridad liberadas por el fabricante, en atención al plan de actualización de la entidad y los riesgos de seguridad identificados.
- (l) Publicar en la ventanilla única digital la política de datos personales y su aviso de privacidad con el fin de dar cumplimiento de 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 Entidad.
- (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 arquitectura de solución que soporta la sede electrónica.
- (r) La entidad 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 MSPÍ 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 ventanilla única y los servicios que a través de ella se expongan, de acuerdo con el análisis de riesgos que realice la autoridad.

6.2.5. 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 servicios, trámites o procedimientos administrativos ofrecidos en atención al análisis de riesgos que realice la autoridad.

6.2.6. Infraestructura tecnológica

- (a) La ventanilla única debe poder ser accedida a través de direccionamiento IPv4 e IPv6, de acuerdo con la resolución 2710 de 2017.
- (b) La infraestructura tecnológica que soporta la ventanilla única debe contar con un servicio DNS con resolución de doble pila.

6.2.7. Neutralidad

La ventanilla única digital 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.

6.2.8. Calidad de la información

La calidad de la información dispuesta en la ventanilla única debe cumplir con las siguientes características mínimas:

- (a) Actualizada: la información dispuesta debe estar actualizada con el propósito de no brindar información errada a los grupos de interés que acceden.
- (b) La información producida, gestionada y difundida deberá ser 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 de la respectiva autoridad.
- (c) Veraz: La información publicada debe ser correcta y fidedigna.

7. MODELO DE INTEGRACIÓN DE VENTANILLAS ÚNICAS AL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO.

La Dirección de Gobierno Digital de MINTIC, ha definido como mecanismo de integración, la redirección desde la sede electrónica compartida (GOV.CO), a la ventanilla única digital, previa verificación del cumplimiento de los lineamientos dados en esta guía sus anexos y la directiva presidencial 03 de 2019 (cuando aplique).

7.1. REDIRECCIONAMIENTO

Este mecanismo de unificación consiste en mantener al ciudadano dentro del contexto del dominio GOV.CO, generando una experiencia de usuario amigable y unificada, a pesar de que las ventanillas únicas digitales estén desplegadas y soportadas en plataformas externas.

Por ejemplo, la ventanilla única empresarial VUE, que se accede a través de la URL: <https://www.vue.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 "VUE" y se agrega la configuración necesaria para intermediar las peticiones sin que se pierda el contexto del dominio GOV.CO, (<https://www.gov.co/VUE>), como se observa en las Figuras Nos. 1 y 2.

Este tipo de solución permite, que la ventanilla única digital conserve su dominio y que además esté integrada como lo obliga el Decreto 2106 de 2019, al portal único del Estado colombiano (Gov.co), mostrando los contenidos, la estructura y experiencia de usuario de manera uniforme.

La redirección, permite el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, fomenta el uso del Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, además, permite el acceso directo a la ventanilla única desde las sedes electrónicas de las autoridades comprometidas, desde la propia URL de la ventanilla (si la tiene) y desde al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO.

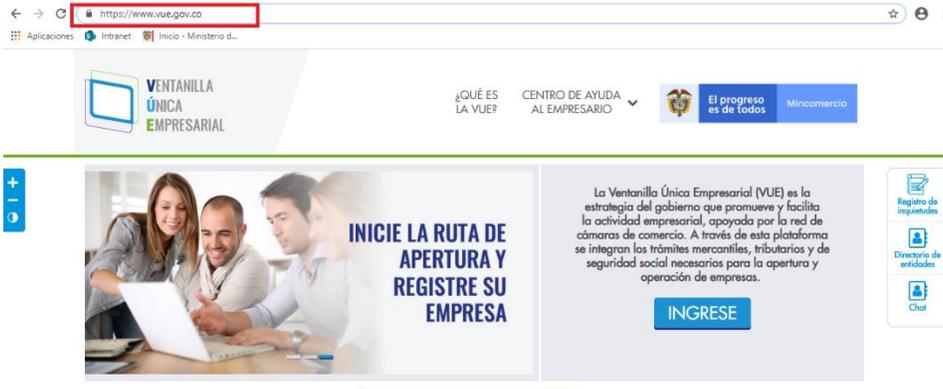


Figura No.1: Sitio VUE sin redirección, accedida desde su URL original - fuente MINTIC febrero de 2020.

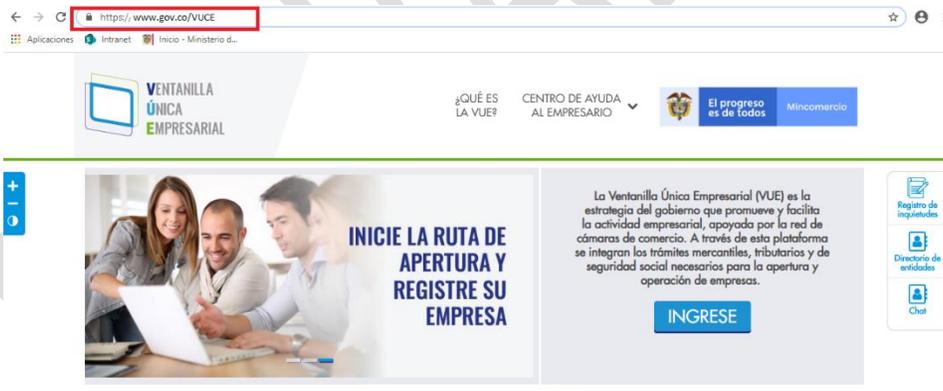


Figura No.2: Sitio VUE redireccionado y enmascarado desde el Portal Único del Estado - GOV.CO, - fuente MINTIC febrero de 2020.

7.1.1. 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, la cual permite redireccionar y enmascara el enlace de la ventanilla única digital en el porta [https:// www.gov.co](https://www.gov.co), mediante el cual se va a desplegar de manera exclusiva 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; este 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, 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 ventanillas únicas digitales (Ver Anexo), a partir de éstos 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 sitio web, desde al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, a continuación, se lista un ejemplo:

Palabra clave	URL asociada actual	Integración a GOV.CO
VUE	https://www.vue.gov.co	https://gov.co/vue/

8. PLANES DE INTEGRACIÓN.

El proceso de integración de la ventanilla única digital a al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, se debe realizar de manera metodológica y estructurada atendiendo los siguientes pasos principales:

- (a) Leer y entender los lineamientos definidos por MINTIC para unificación e integración de ventanillas únicas digitales.
- (b) Identificar los ajustes requeridos y elaborar 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 las ventanillas únicas digitales a integrar en al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO.
- (g) Monitoreo y mejora continua de la ventanilla única digital.

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 las ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano - GOV.CO.