



Lineamientos de integración

**sedes
electrónicas,
portales y
ventanillas.**

nexura.com



TRANSFORMACIÓN DIGITAL
AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

NEXURA

00

ACLARACIONES

Lineamientos
de integración

Toda la información resumida y presentada proviene del documento: “MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)” creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) para las entidades públicas, y es la principal fuente de información y referencia para la realización del presente documento.

Según MinTIC - Viceministerio de transformación Digital Dirección de Gobierno Digital

Diciembre 2021

01 Alcance y ámbito de aplicación

02 Definiciones

03 Marco Normativo

04 Lineamientos

05 Contenido y estructura

06 Arquitectura de referencia

07 Atributos de calidad

CONTENIDO

01

DEFINICIONES

- **Accesibilidad web:** Medios digitales que pueden ser utilizados independientemente de las condiciones de los ciudadanos, tecnologías o ambiente en el que se desempeñe.
- **Consultas de acceso a información pública:** Información contenida en bases de datos relacionadas con trámites o procedimientos administrativos a los cuales puede acceder la ciudadanía de forma digital, rápida y gratuita.
- **Confidencialidad:** Información reservada que no debe ser expuesta de forma masiva.
- **Disponibilidad:** Información que puede utilizarse cuando se necesite.
- **Integridad de la información:** Condición que garantiza que la información está completa y no ha sido alterada.
- **Gestión documental electrónica:** Formatos electrónicos, digitales y/o digitalizados, que tienen como objetivo facilitar su propio uso utilizando la tecnología y las comunicaciones.
- **Grupo de valor:** Individuos que reciben los resultados de la gestión en la entidad.
- **Incidente de seguridad:** Evento que amenaza la seguridad de la información.
- **Otro procedimiento administrativo (OPA):** Requisitos, pasos o acciones que se incluyen en los procesos que proporcionan los resultados previos por la entidad.
- **Portal específico de un programa transversal del Estado:** Portal donde se encuentra información, recursos u ofertas de una iniciativa del Estado en donde se involucra a más de una entidad.

01

DEFINICIONES

- **Sede electrónica:** Dirección electrónica de calidad, segura, neutral y disponible que permite trámites digitales, servicios, acceso a la información, colaboración y control social, entre otros.
- **Servicios ciudadanos digitales (SCD):** Conjunto de soluciones y procesos que le brindan al Estado transformación digital e interacción con el ciudadano electrónicamente.
- **Servicio de autenticación digital:** Procedimiento que permite verificar las características digitales de los ciudadanos cuando adelantan trámites y servicios por medios digitales.
- **Servicios de la carpeta ciudadana digital:** Servicio en el que los ciudadanos digitales pueden acceder de forma segura y confiable a sus datos.
- **Servicio de interoperabilidad:** Servicio acorde a los lineamientos del marco de interoperabilidad, donde se garantiza el adecuado intercambio, integración y comparación de la información para facilitar las funciones legales.
- **Trámites:** Requisitos, pasos o acciones que debe hacer el ciudadano o usuario para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación.
- **Trámites y OPA automatizados:** Son trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) que se encuentran en línea y no requieren la ayuda humana.
- **Trámite y OPA totalmente en línea:** Trámite u otro procedimiento administrativo disponible a través de sedes electrónicas donde el solicitante puede realizar digitalmente todos los pasos para obtener el bien o servicio requerido.
- **Usabilidad:** Atributo que hace un servicio web fácil de usar o comprender.
- **Ventanilla única digital:** Sitio o canal digital que integra dos o más entidades donde se atiende al ciudadano.

03

MARCO NORMATIVO

Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Decreto 1078 de 2015), su objetivo en 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 su implementación de política de Gobierno Digital, se define: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad.

En la sede electoral su normativa es la Ley 1437 de 2011 en su artículo 60 al señalar 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”.

El artículo 14 del Decreto 2106 de 2019, establece que se integrará la sede electrónica, todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas y aplicaciones, donde el ciudadano pueda hacer trámites y procesos de forma rápida.

En el artículo 15 del mismo decreto se expone 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.

En el Decreto 1080 de 2015, se determina a los sujetos obligados a la gestión documental de la Administración Pública en sus diferentes niveles, nacional, departamental, distrital, municipal y a las entidades territoriales, indígenas y demás entidades territoriales que se creen por ley.

04

LINEAMIENTOS

Son los lineamientos que deben integrar todos los portales institucionales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos, servicios, ejercicios de participación, acceso a la información, colaboración y control social.

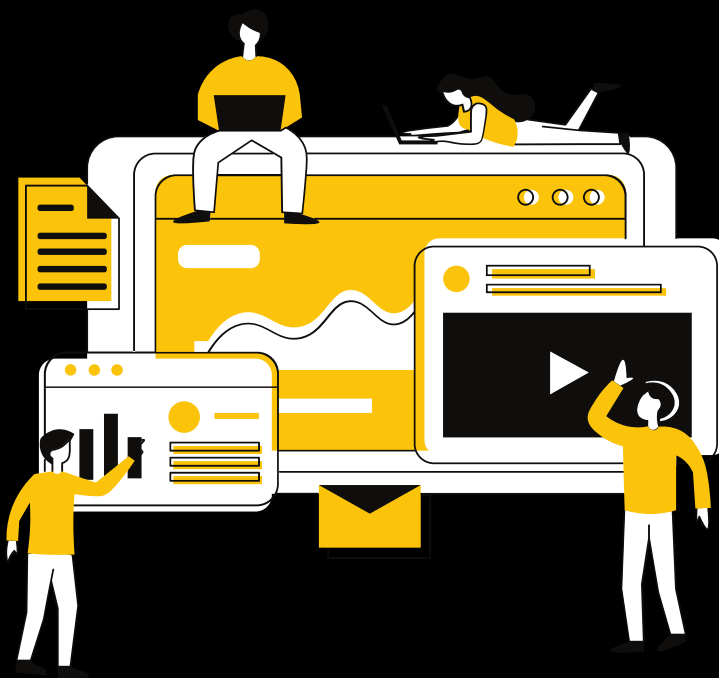
Dicho portal debe ser el sitio web oficial de la entidad, además tener acceso a dirección electrónica y a la información pública.



05

CONTENIDO Y ESTRUCTURA

Las entidades que tengan portales de programas, sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales deben cumplir estos requisitos:



5.1

REQUISITOS MÍNIMOS

- Verificar que involucren información, recursos u oferta institucional de un programa o iniciativa del Estado con impacto nacional que tenga a más de una autoridad.
- En portales de programas transversales la entidad líder será responsable por la gestión documental, tratamiento de datos personales, gestión de PQRS, se deberá solicitar al MinTIC la integración del portal del programa transversal del Estado al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO y los portales de programas transversales del Estado deben crearse a partir de una URL con nombre de dominio (DNS): GOV.CO.
- La entidad responsable deberá solicitar al MinTIC la integración del portal del programa transversal del Estado al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO.
- En ventanilla única digital podrá disponer de un diseño gráfico, marca y experiencia diferenciada de la sede electrónica de la entidad responsable.
- 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.
- En el menú Servicios a la Ciudadanía se debe permitir acceder a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, información de contacto y formulario PQRS.
- 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 entidades involucradas o responsables de la cadena de trámite deberán actualizar en tiempo real su estado, para que al usuario se le informe su situación real con independencia de las responsabilidades de las entidades participantes en la gestión del trámite.

5.2

CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE INFORMACIÓN

- La sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales se deben adecuar de la siguiente manera:
- El contenido y la información debe estar acorde con la página y disponible las veinticuatro horas.
- El idioma debe ser castellano, pero puede traducirse según la Ley 1712 de 2014.
- Garantizar la creación o captura de archivos después de la consulta de documentación digital disponible y asignar un número consecutivo dejando constancia de registro de las peticiones, escritos o documentos de que se trate, en el que constaran los datos proporcionados por los ciudadanos.
- Facilitar procesos de migración para asegurar la preservación de los documentos en formato digital, tener un buscador y botón de Home.
- Utilizar formatos o formularios preestablecidos para la presentación de documentos electrónicos normalizados.
- No se debe tener publicidad o enlaces que no estén relacionados con la entidad.



5.2.1

BARRA SUPERIOR GOV.CO

Debe de estar el acceso al Portal único del Estado colombiano (GOV.CO) con el respectivo logotipo el cual redirija a el sitio web.

5.2.2

MENÚ PRINCIPAL



Con el fin de lograr una estandarización que facilite a la ciudadanía el acceso a la información pública, así como a trámites, Otros Procedimientos Administrativos, consulta de acceso a información pública y participación en las diferentes sedes electrónicas, ventanillas únicas digital y portales de programas transversales de las autoridades del Estado colombiano, se incluirán las siguientes opciones en el menú principal:



5.2.2

MENÚ PRINCIPAL

Con el fin de lograr una estandarización que facilite a la ciudadanía el acceso a la información pública, así como a trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAs), consulta de acceso a información pública y participación en las diferentes sedes electrónicas, ventanillas únicas digitales y portales de programas transversales de las autoridades del Estado colombiano. Se incluirán las siguientes opciones en el menú principal:



5.2.2.1

MENÚ TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Publicar y adoptar fuentes de información que eviten que la información sea duplicada y segura, incluyendo:

- Toda la normativa publicada en formatos que permitan su descarga, acceso sin restricciones legales, uso libre, procesamiento por máquina y realizar búsquedas en su interior.
- La publicación de las normas debe incluir tipo de norma, fecha de expedición, fecha de publicación, epígrafe o descripción corta de la misma, y enlace para su consulta.
- Los documentos deben estar organizados por orden cronológico.
- La norma expedida debe ser publicada en forma inmediata o en tiempo real.
- 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.
- Se deberá señalar si la norma se encuentra en vigor o no.

5.2.2.2

MENÚ SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

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

Con los siguientes requerimientos en el menú:

- Las entidades deben permitirle al usuario encontrar trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información, donde se deben tener etiquetas dentro de la sección de trámites y estas deben tener un criterio de búsqueda inmediata donde aparecerán los resultados de dicha búsqueda.
- Disponer de mecanismos de consulta del estado del trámite, otro procedimiento administrativo y consulta de acceso a información pública, además de registro y autenticación para que los usuarios puedan realizar sus procedimientos digitales.
- Se requiere informar al ciudadano cuando se ingrese a un vínculo fuera de la sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales donde se muestre un mensaje que diga que está fuera de la sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales.
- Tener canales de atención en donde esté la opción de agendar cita presencial e indicar los horarios en las sedes físicas y PQRSD donde exista la opción de anonimato.



5.2.2.3

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.



5.3

REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTENIDO

En sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales se deben cumplir también los lineamientos de diseño gráfico, header, footer y contenidos mínimos.

- En el portal de programa transversal en un lugar que sea visible y que esté bajo coordinación de la entidad.
- El diseño gráfico del portal transversal podrá disponer de un diseño gráfico, marca y experiencia diferenciada de la sede electrónica de la entidad responsable.



5.4

SECCIÓN NOTICIAS

Se deben publicar las noticias más relevantes con información que tengan lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad.

5.5

ACCESO A PROGRAMAS TRANSVERSALES

En el caso de que la autoridad tenga más de un portal debe habilitar la respectiva sede electrónica en dichos portales.

5.6

BARRA INFERIOR (FOOTER)

En el caso de que la autoridad tenga más de un portal debe habilitar la respectiva sede electrónica en dichos portales.



5.7

CUMPLIMIENTOS DE POLÍTICAS

Las entidades deberán incorporar en una sección, a la que se acceda por la barra inferior o footer, la documentación asociada al cumplimiento de las siguientes políticas:

5.7.1 Términos y condiciones

- Incluir los derechos y deberes de los usuarios, alcance y límites de responsabilidad.
- Contacto para asuntos relacionados con los términos y condiciones.
- Hacer referencia a la política de privacidad y tratamiento de datos personales.



5.7.3 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 la autoridad.

5.7.2 Política de privacidad y tratamiento de datos personales

- La cual se conforma a las disposiciones de la Ley 1581 del 2012 y la Ley 1712 de 2014, los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios y deben tener confidencialidad, legalidad, libertad, finalidad, transparencia, seguridad y veracidad.
- 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, 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.
- Los sujetos obligados deberán contar con la política de tratamiento de información personal de fácil acceso a los diversos grupos de interés.
- Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos, donde se incluirá el alcance, las limitaciones del uso de datos, documento, información y contenidos.

06

ARQUITECTURA DE REFERENCIA DE LA SEDE ELECTRÓNICA, VENTANILLA ÚNICA DIGITAL Y PORTALES DE PROGRAMAS TRANSVERSALES.

La presentación y el estilo de la sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales debe tener los componentes que se adapten a los ya definidos por el Portal Único del Estado colombiano.

En Portales de programa transversal:

- El componente de roles y autorizaciones aplica obligatoriamente, sólo si existen funcionalidades en el portal del programa transversal que requieran realizar autenticación para ofrecer acceso, registro y/u otras funcionalidades relacionadas.
- En caso de que exista un trámite, Otro procedimiento administrativo o consulta de acceso a información pública vinculado a un portal de un programa transversal se deberá direccionar al trámite total o parcialmente en línea, o al Otro procedimiento administrativo total o parcialmente en línea o consulta de acceso a información pública.
- Los componentes de gestión documental electrónica, gestión de procesos, gestión de auditoría y notificaciones deberán estar presentes si existen funcionalidades que lo requieran.



07

ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA SEDE ELECTRÓNICA, VENTANILLA ÚNICA DIGITAL Y PROGRAMAS TRANSVERSALES DEL ESTADO

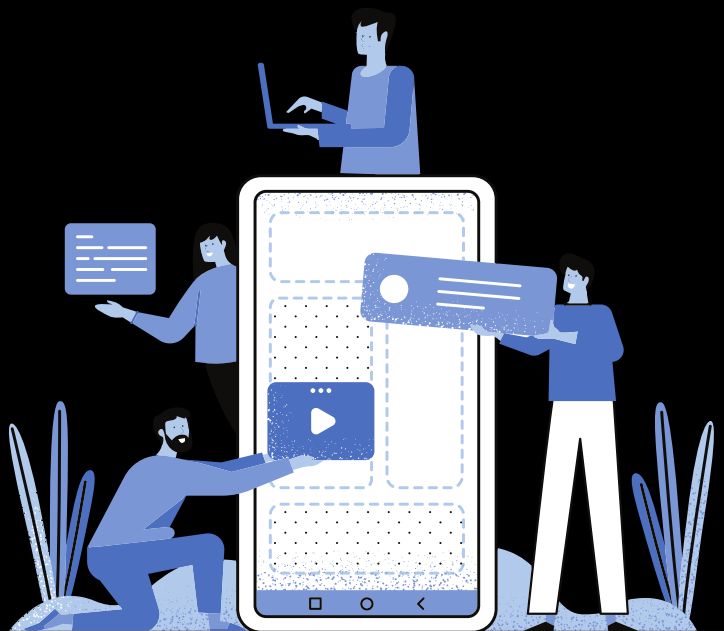
Las entidades deberán incorporar en una sección, a la que se acceda por la barra inferior o footer, la documentación asociada al cumplimiento de las siguientes políticas:



7.1

USABILIDAD

- Se debe poseer un mapa que facilite la búsqueda y accesibilidad a los contenidos o temáticas incluidas en la sede.
- La sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales debe mantener el diseño ordenado y limpio
- El contraste de brillo y color; la justificación y ancho del cuerpo de los textos, las fuentes tipográficas uniformes y énfasis en títulos y/o encabezados
- Uso adecuado de espacios en blanco y vínculo a la página de inicio.
- Debe ser implementada con independencia y neutralidad al navegador con el cual se accede y la autoridad responsable de las sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales debe asegurar la calidad del código de tal manera que no existan tags y/o vínculos rotos.
- Incorporar en los formularios de captura de información ejemplos que de forma sencilla y clara orienten al usuario en el formato a utilizar en el diligenciamiento, entre otros.



7.2

ACCESIBILIDAD

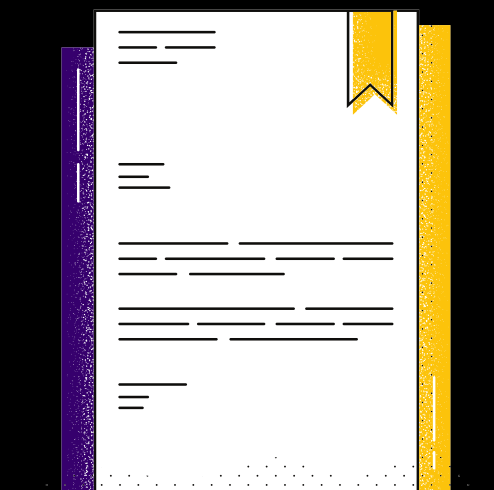
- Los contenidos deben ser leídos por lectores de pantalla que faciliten el acceso a las personas con discapacidad visual
- contar con una barra donde se pueda modificar el contraste, reducir o aumentar la letra y la opción de cambiar el idioma.
- En los contenidos audiovisuales será adecuado el uso de subtítulos o closed caption, implementar distintas funcionalidades para que se pueda acceder a ellas desde un teclado y evitar contenidos con efecto Flash que puedan ocasionar ataques a quien los visualice.



7.3

SEGURIDAD

- 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.
- Realizar configuraciones de seguridad adicionales a las configuraciones por defecto de los equipos, realizando afinamiento de seguridad, en la infraestructura tecnológica de la sede electrónica;
- Mantener actualizado el software, frameworks y plugins utilizados por la sede y restringir la escritura de archivos en el servidor web a través de la asignación de permisos de solo lectura y 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.



7.4

NEUTRALIDAD

La sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales debe operar tanto en computadores como en dispositivos móviles y en los tres navegadores más utilizados.

7.5

INTEROPERABILIDAD

- La sede electrónica, ventanilla única digital y portales de programas transversales deben configurar, habilitar y exponer a través del servicio ciudadano de interoperabilidad (la herramienta X-ROAD) los servicios de intercambio de información faciliten la interoperabilidad con otras autoridades;
- Todos los formularios, trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) y consulta de acceso a información pública dispuestos, deben estar normalizados de acuerdo con el Estándar de Lenguaje Común de Intercambio. Cuando los formularios sean diligenciados por los usuarios

7.6

CALIDAD DE INFORMACIÓN

La información debe ser: Actualizada, escrita en lenguaje claro, veraz, reutilizable y procesable, oportuna, objetiva, completa y disponible en diferentes formatos con el objetivo de cumplir con el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y Resolución MinTIC 1519 del 2020.



7.7

DISPONIBILIDAD

La disponibilidad debe ser igual o superior al 98% para asegurar que la información se encuentre disponible para su consulta.

7.8

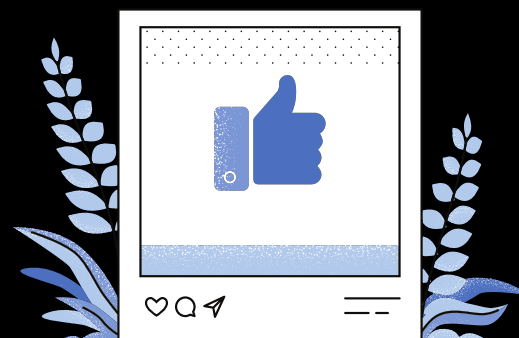
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se recomienda que la infraestructura tecnológica que soporta se encuentre en un ambiente de la nube y no local; 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.

7.9

CONDICIONES DE CREACIÓN

En el portal transversal se define como un sitio en Internet que integra información, recursos u oferta institucional de un programa o iniciativa del Estado, con impacto nacional y que involucra a más de una autoridad. Por tanto, si no cumple con las condiciones anteriores no podrá ser creado y la información deberá estar disponible en la sede electrónica según corresponda, esto con el fin de evitar la proliferación de portales.





Gracias por preferirnos

Somos tu aliado en
transformación
digital.

nexura.com



TRANSFORMACIÓN DIGITAL
AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

NEXURA