



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Anexo 5

Estándar Técnico de Integración de Trámites, OPAs y
Servicios de Consulta de Acceso a Información
Pública, al portal único del Estado colombiano
WWW.GOV.CO

TRÁMITES

Sandra Milena Urrutia Pérez - Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Nohora Mercado Caruso - Viceministra de Transformación Digital

Ingrid Tatiana Montealegre Arboleda - Directora de Gobierno Digital

Magda Johanna Silva Parra - Servicios Ciudadanos Digitales

Francisco Javier Moreno Bustos - Equipo de WWW.GOV.CO

Jhonnatthan Stive Páez Lozano - Equipo de WWW.GOV.CO

Andrés Julián Moreno - Equipo de WWW.GOV.CO

Giselle Andrea Villanueva - Equipo WWW.GOV.CO

Sandra Carolina Tunarrosa Velandia - ~~Coordinación~~Equipo de Política ~~DGD-~~

Marco Emilio Sánchez - Coordinación Política.

Iván Darío Marrugo Jiménez - Coordinación Política.

Gílber Corrales Rubiano- Coordinación Política.

Natalia Guerrero Vergara - Servicios Ciudadanos Digitales

Jeanet Cortés Calderón - Servicios Ciudadanos Digitales

César Augusto Ramírez Rey - Agencia Nacional Digital

Ibrahim Delkairo Jiménez - Agencia Nacional Digital

Johann Alexander Garzón Arenas - Agencia Nacional Digital

Versión	Observaciones
Versión 3.0 Diciembre 2022	Anexo 5: ESTANDAR TÉCNICO DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPA's yCONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA AL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - WWW.GOV.CO ver. 3.0, que reemplaza la versión 2.0, denominada "Guía Técnica de Integración de Trámites, OPAs y Servicios de Consulta de Acceso a Información Pública, al portal único del Estado colombiano WWW.GOV.CO" En esta nueva versión se ha ajustado la expresión "Guía" por "Estándar" siguiendo el artículo de la 2.2.9.1.2.2 del Decreto Único Reglamentario del Sector TIC DUR-TIC 1078 de 2015,

Anexo 5.1 Estándar de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA's y Consulta de Acceso a Información Pública a www.Gov.co.

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



Este estándar de la Dirección de Gobierno Digital se encuentra bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](#).

Tabla de Contenido

1. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
2. DEFINICIONES	6
3. MARCO NORMATIVO	13
4. ASPECTOS GENERALES	15
a. Etapa 1. Inicio.....	16
b. Etapa 2. Hago Mi Solicitud	17
c. Etapa 3. Procesan Mi Solicitud.....	18
d. Etapa 4. Respuesta	18
5. NIVELES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS TRÁMITES, OPA's Y CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	20
a. Nivel 1 de Transformación Digital: Informativo-Presencial	20
b. Nivel 2 de Transformación Digital: Informativo Actualizado - Descarga Formularios..	21
c. Nivel 3 de Transformación Digital: Parcialmente digital	21
d. Nivel 4 de Transformación Digital: Totalmente digital.....	21
e. Nivel 5 de Transformación Digital: Interoperable	22
f. Nivel 6 de Transformación Digital: Automatizado y Proactivo	22
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPA's Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.....	24
a. Barra superior de las páginas donde se desarrolla el trámite (top bar):	25
b. Barra Inferior de las páginas donde se desarrolla el trámite (Footer).....	25
c. Lineamientos de diseño gráfico para trámites, opas y consulta de acceso a información pública que se integran al portal único del estado colombiano - gov.co.....	26
d. Cumplimiento De Políticas	27
7. ATRIBUTOS DE CALIDAD REQUERIDOS PARA LA INTEGRACIÓN DE TRAMITES, OPA's Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.....	29
a. Usabilidad	30
b. Interoperabilidad.....	30
c. Accesibilidad	31
d. Seguridad.....	32
i. Roles y responsabilidades	33
e. Disponibilidad	35
f. Neutralidad.....	35
g. Calidad de la información	35

8. MODELO DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPA's Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA AL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO	37
a. Redireccionamiento	38
b. Infraestructura para la redirección.....	39
c. Servicios Ciudadanos Digitales: Autenticación digital, Carpeta Ciudadana e Interoperabilidad	39
d. Autenticación Digital - Single Sign On - Redireccionamiento.....	40
9. PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN.....	42
a. Paso 1. Actualización - Publicación de ficha informativa del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública.	42
b. Paso 2 Acondicionamiento o transformación del trámite a integrar al portal único del Estado colombiano GOV.CO	43
c. Paso 3. Integración a Gov.co.....	46
10. PLANES DE INTEGRACIÓN.....	48
11. ACLARACIONES RESPECTO A LAS ANTERIORES OPCIONES DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPA's Y CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	49
a. Antigua opción 1. Publicación de ficha informativa del trámite o servicio.....	50
b. Antigua opción 2. Interfaz gráfica mínima	50
c. Antigua opción 3. Uso de Servicios WEB y APIs.....	50
d. Antigua opción 4. Desarrollos web para ser integrados a la plataforma GOV.CO.....	51
Nota 1: Consideraciones adicionales.....	51
Nota 2: Trámites en ventanillas únicas.....	52
12. REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	54

1. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este estándar establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano - WWW.GOV.CO, para dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 y en la Directiva Presidencial 02 de 02 de abril 2019 y demás guías y normas relacionadas; las autoridades integrarán a WWW.GOV.CO su oferta de trámites, consulta de acceso a información pública (CAIP) y otros procesos administrativos (OPA), respondiendo a criterios funcionales, operativos, técnicos, gráficos, de usabilidad, accesibilidad y de seguridad de la información definidos por el Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Este proceso busca generar mayor valor público e impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, así como crear mayor sinergia y eficiencia entre las autoridades, con el propósito de aportar a la transformación digital con un mayor aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación. Así las cosas, este proceso está orientado a brindar servicios al ciudadano por medios digitales de manera ágil y flexible, aplicando modelos tecnológicos que permitan habilitar el acceso directo a los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública desde el Portal Único del Estado Colombiano -WWW.GOV.CO.

El presente estándar 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.

2. DEFINICIONES

Acondicionamiento de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consulta de acceso a información pública: Integración de la oferta digital de las autoridades al Portal Único del Estado Colombiano de manera estandarizada atendiendo los lineamientos y requisitos definidos por MinTIC, principalmente los relacionados con accesibilidad, usabilidad, diseño gráfico, seguridad, y aspectos técnicos, así como la representación estandarizada en un esquema de 4 etapas clave del trámite.

Activos de Información: Todo lo que tiene valor para la Entidad y que contiene, genera, procesa, almacena y le da un tratamiento a la información o se relaciona con la misma. Existen diferentes tipos de activos como: información (bases de datos, bases de conocimiento), tecnológicos o digitales (hardware y software), infraestructura física (instalaciones, oficinas), organizacionales (procesos, metodologías, servicios) y el recurso humano (funcionarios, contratistas, proveedores, terceros).

Articulador: Es la Agencia Nacional Digital, que será la encargada de proveer y gestionar de manera integral los servicios ciudadanos digitales, además de apoyar técnica y operativa frente al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para garantizar el pleno funcionamiento de tales servicios.

Autenticidad: Es el atributo generado en un mensaje de datos, cuando existe certeza sobre la persona que lo ha elaborado, emitido, firmado o cuando exista certeza respecto de la persona a quien se atribuya el mensaje de datos.

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

Back Office: Es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la autoridad u organización encaminados a dar apoyo y soporte a la gestión de esta. Estas operaciones o procesos no tienen que ver directamente con los ciudadanos o grupos de interés externos. Los servicios de back office son

procedimientos internos que se realizan antes o después de la interacción con el ciudadano o grupo de interés externo. El back office incluye toda la infraestructura para soportar el front office.

Confidencialidad: Atributo de la información que asegura que el acceso a la información está adecuadamente autorizado.

Contenedor: Método de virtualización de un sistema operativo que permite ejecutar una aplicación junto con sus elementos dependientes, en un ambiente aislado e independiente.

Consultas de acceso a información pública (CAIP): 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.

Digitalización: es el proceso mediante el cual se realiza la transformación de algo real (físico, tangible o análogo) a datos digitales (bits: unos y ceros), con el propósito de que dichos datos digitales puedan ser accedidos, manipulados y aprovechados para diferentes fines a través de equipos de cómputo (computadores, dispositivos móviles, entre otros). La digitalización es un paso o etapa dentro de un proceso de transformación digital, dado que este último implica elementos adicionales a la digitalización.

Disponibilidad: Atributo de la información que asegura que los usuarios autorizados pueden acceder a la información cuando la necesitan.

Documento electrónico: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos o similares.

Front office: Son todas las actividades, procesos, puestos y procedimientos de la entidad u organización que están en contacto y directamente relacionadas con el ciudadano o grupos de interés externos a ella.

Privacidad: Se refiere a mantener reservados o confidenciales los datos de los ordenadores y los que se intercambian a través de la red de Internet.

Procesos automatizados: Son aquellos procesos cuyas actividades se realizan haciendo uso de tecnologías, sin requerir la intervención humana.

Recursos de apoyo: otros elementos de ayuda para capacitar y orientar al usuario en la realización de un trámite, OPA o consulta de acceso a información pública ante la autoridad, algunos ejemplos de recursos son: video tutoriales, instructivos, micrositiros informativos, aplicaciones de ayuda, entre otros.

Redirección: Es un mecanismo técnico de integración que permite remitir a los visitantes y motores de búsqueda ir desde una URL específica hacia otra distinta externa.

Riesgo: posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. (ISO Guía 73:2002).

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): Es 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 los usuarios, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública. Estos servicios se clasifican en servicios base y servicios

especiales.

.....

Servicio Ciudadano 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 Ciudadano 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.

Servicios Digitales: Servicios que se encuentran implementados para ser utilizados por parte de los usuarios a través de medios digitales.

Single Sign-On (SSO): Ocurre cuando un usuario inicia sesión en una aplicación y luego inicia sesión en otras aplicaciones automáticamente, independientemente de la plataforma, la tecnología o el dominio que esté utilizando el usuario.

Single Log-Out (SLO): Permite que un usuario cierre sesión en todos los sitios y aplicaciones abiertas en una sesión creada.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los 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 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 u OPA dispuesto por una autoridad en el cual el solicitante puede realizar por medios digitales, 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 u OPA dispuesto por una autoridad a través de las sedes electrónicas, de las ventanillas únicas y del Portal único del Estado colombiano WWW.GOV.CO, 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.

Trámite, OPA o CAIP integrado a al portal único del Estado colombiano WWW.GOV.CO: Es aquel trámite, OPA o CAIP que está implementado parcial o totalmente en línea, atendiendo al menos uno de los niveles u opciones de integración definidos en este estándar, cumpliendo con los lineamientos y estándares definidos en la resolución 2893 del 2020 y sus anexos 5.0 y 5.1, y que se puede acceder directamente por parte de los usuarios a través del Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CONULL.

Trámite, OPA o CAIP Parcialmente en Línea Integrado con Opción Solicitud: Es aquel que permite al usuario realizar en línea las actividades propias del proceso de solicitud (autenticación, radicación, registro y cargue de información), de acuerdo con lo indicado en la matriz “Etapas de Integración al portal único del Estado Colombiano WWW.GOV.CONULL para trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO”.

Trámite, OPA o CAIP Parcialmente en Línea Integrado con Opción Resultado Es aquel que permite al usuario realizar en línea las actividades propias del proceso de consulta y resultado de la solicitud (autenticación, consulta de estado, resultado formal), de acuerdo con lo indicado en la matriz “Etapas de Integración al portal único del Estado Colombiano WWW.GOV.CONULL para trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO”.

Transformación de trámites, otros procedimientos administrativos y servicios de consulta de información en el modelo GOV.CO: Desarrollo de la oferta digital institucional de las autoridades a partir del rediseño del servicio y optimización del proceso haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, reduciendo la complejidad, agilizando el proceso y simplificando los requisitos al usuario; para su posterior acceso desde Portal Único del Estado Colombiano de manera estandarizada atendiendo los lineamientos y requisitos definidos por MinTIC, principalmente los relacionados con accesibilidad, usabilidad, diseño gráfico, seguridad, y aspectos técnicos, así como la representación estandarizada en un esquema de 4 etapas clave del trámite; esto con el objetivo de generar impacto positivo y ahorros significativos al usuario en

términos de tiempos, desplazamientos, costos directos e indirectos, entre otros.

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

Usuario: Ciudadanos, extranjeros, instituciones o dependencias públicas y organizaciones a quienes aplica la realización de un trámite, OPA y/ consulta de acceso a información pública.

Usuario de servicios ciudadanos digitales: Es la persona natural nacional o extranjera, o la persona jurídica, de naturaleza pública o privada. que haga uso de los servicios ciudadanos digitales.

Valor público: Se relaciona con la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. Por lo que no sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Este es el fin último del uso de la tecnología en la relación del Estado y el ciudadano. El valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades, la prestación de servicios de calidad, el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos, entre otros. Valor público también es lograr que el Estado llegue a donde no llega el mercado, y posibilitar la creación de nuevos mercados. Por otro lado, la confianza digital es la principal característica del entorno en donde se relaciona el Estado con los ciudadanos y los demás actores del ecosistema digital, entendido como la relación entre diversos actores en entornos específicos que estimulan el uso de las tecnologías digitales. Este entorno debe ser sencillo, corresponsable, previsible y seguro. Debe permitir un diálogo permanente entre los actores del ecosistema y proporcionar medios digitales ágiles, apropiados y útiles para el ciudadano.

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.

Vulnerabilidad: Es la debilidad o fallo del sistema que pone en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

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 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.

Por disposición del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019 “(...) las entidades estatales del orden nacional deberán incorporar en sus respectivos planes de acción el componente de transformación digital siguiendo los estándares que para este propósito defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (...) Los proyectos estratégicos de transformación digital se orientarán por los siguientes principios: (...) 7. Vinculación de todas las interacciones digitales entre el Estado y sus usuarios a través del Portal Único del Estado colombiano (...)”

Como parte de la estrategia para avanzar en la transformación digital del Estado, se expidió la Directiva No. 02 de abril de 2019, mediante la cual 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”.

A su vez, el artículo 15 del Decreto 2106 de 2019 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 sus trámites 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.

El Decreto 620 del 2 de mayo de 2020, incorporó al Decreto 1078 de 2015 en su artículo 2.2.17.6.2. que la sede electrónica compartida será el Portal Único del Estado Colombiano a través de la cual la ciudadanía accederá a los contenidos, procedimientos, servicios y trámites disponibles por las autoridades. a partir del uso de los servicios ciudadanos digitales base.

Las autoridades deben cumplir con el proceso de digitalización y automatización de trámites, OPA y consulta de acceso a información pública, de forma articulada con el proceso de integración al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO. Estos procesos son obligatorios, complementarios e independientes.

La integración de trámites, OPA y consulta de acceso a información pública, se desarrollará dando cumplimiento a la política, lineamientos y estándares adoptados en el marco de la política de Gobierno Digital y de los elementos de dicha política, los cuales se encuentran contenidos en el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Particularmente, en el proceso de integración al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CONULL, los lineamientos y estándares contenidos en la Resolución 2893 de 2020 "Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones"; y en la Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"

El Decreto 088 de 2022 "Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020 (...)", establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea. Los procesos de digitalización y automatización de trámites se sujetan a un conjunto de condiciones generales en función del grupo de entidades en la que se encuentre cada autoridad. Para ello, y teniendo en cuenta que en las entidades existe heterogeneidad debido a la naturaleza de su misionalidad y a las características socioeconómicas propias en donde se ubican, se diseñó e implementó una metodología para segmentar a las entidades que está basada en el análisis de características socioeconómicas, desempeño institucional de las entidades, y complejidad, demanda y eficiencia de los trámites que ofrecen las entidades. https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-198550_metodologia_plazos_diferenciales.pdf

4. ASPECTOS GENERALES

Se debe tener en cuenta que el principal objetivo del portal WWW.GOV.CO es facilitar la interacción del usuario con el Estado a través de la simplificación, integración, optimización y digitalización de todas las actividades y los requisitos establecidos para la realización de trámites, OPAS y consulta de acceso a información pública, y este se encuentra articulado con la estrategia que en este mismo sentido lideran autoridades como DAFP, DNP, MinCIT, MinTIC, entre otras.

- Entendiendo que la interacción Usuario - Estado es dinámica, en general las variaciones y particularidades de cada trámite, OPA y consulta de acceso a información pública pueden clasificarse en 4 etapas (Ver imagen No.1). Adicionalmente, como características deseables y buenas prácticas se recomienda suministrar de manera permanente información precisa, clara y suficiente al usuario sobre el avance en la ejecución de cada uno de los pasos del trámite, OPAS y/o servicios de consulta, así como del estado actualizado de su (s) solicitud(es).

Etapas resumen del proceso de ejecución de trámites por medios digitales:



Imagen No. 1 Etapas de los Trámites y Servicios para el modelo de integración de trámites al portal GOV.CO. Fuente MinTIC

La clasificación de los momentos o pasos de los trámites, OPAS y servicios de consulta en 4 Etapas para su visualización en los canales digitales, habilita el primer hito de la transformación de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública, estandarizando la experiencia del usuario durante su interacción digital con el Estado, garantizando el acceso a sus derechos y el cumplimiento de sus deberes

a través de un servicio ágil y seguro que atiende sus necesidades y expectativas, lo anterior considerando los niveles de transformación digital que presentan los trámites, OPAS, servicios de consulta de información y en un sentido evolutivo y gradual.

Para realizar la integración de trámites, OPAS y consulta de acceso a información pública a WWW.GOV.CO, como parte del proceso de acondicionamiento y transformación las autoridades deben representar gráficamente en el sistema digital y durante todo el proceso, el estado de avance de su ejecución equivalente a las etapas, diferenciando aquellas que han finalizado, las que están en proceso y las que están por iniciar, según corresponda; estas etapas se describen a continuación:

a. Etapa 1. Inicio

Corresponde a la posibilidad que tiene el usuario de realizar un trámite, OPA o consulta de acceso a información pública ante una autoridad y comprende la información general de los requisitos, pasos, procedimientos, y demás elementos requeridos por la autoridad que el usuario debe tener en cuenta durante el proceso, permitiendo conocer previamente aspectos como; *qué es, dónde se realiza, qué documentación necesita, qué requisitos tiene que cumplir, formas habilitadas para la ejecución del trámite, costos, tiempos de espera, cuál es el resultado, a qué usuarios aplica, entre otros*; así como habilitar acceso para realizarlo por medios digitales. En el Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO esta información se visualiza a través de la *ficha informativa del trámite* y servicios, esta ficha informativa se despliega una vez el usuario selecciona el trámite, OPA o consulta de acceso a información pública de su interés, desde los diferentes puntos de acceso habilitados en WWW.GOV.CO para facilitar al usuario la ubicación del mismo. De igual manera hacen parte de la etapa de acceso el hipervínculo dispuesto por la entidad para el usuario que permite acceder al trámite, OPA o consulta en línea desde WWW.GOV.CO.

La información general del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública, publicada en WWW.GOV.CO en la ficha informativa corresponde a la administrada y actualizada por la autoridad a través del proceso de registro y modificación de trámites en el Sistema Único de Trámites SUIT del DAFP, entidad competente en la materia.

Las autoridades deberán garantizar que la información del trámite sea suficiente y que se encuentre en lenguaje claro para los diferentes grupos de objetivo (Guía de lenguaje claro del DNP o las demás que apliquen), que se encuentre actualizada y que los hipervínculos estén actualizados y disponibles. Garantizar y certificar por parte de la autoridad la actualización de esta información en el SUIT, es requisito para integrarse a WWW.GOV.CO

Es responsabilidad de la autoridad definir e implementar, si se requiere, la autenticación digital como requisito para que el usuario pueda acceder a realizar por medios digitales el trámite, OPA o consulta de acceso a información pública. Este servicio de autenticación podrá integrarse con la autenticación del Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO, a través del servicio ciudadano digital de autenticación, y de esta manera facilitar el acceso al usuario, quienes en este caso tendrían que identificarse en una única sesión para los diferentes sistemas si estos se encuentran integrados (single sign on-single log out).

b. Etapa 2. Hago Mi Solicitud

La etapa de “Hago mi Solicitud” corresponde a todas las actividades que debe realizar el usuario (ciudadanos, extranjeros, instituciones o dependencias públicas y organizaciones) para solicitar formalmente el resultado correspondiente al trámite, OPA o consulta de acceso a información pública, donde allega los documentos, información, pagos y demás elementos requeridos por la autoridad, el cual preferiblemente puede ser a través de formularios electrónicos de captura de información u otro mecanismo digital.

Estos documentos podrán ser dispuestos en el sistema de manera digital por parte del usuario, o preferiblemente ser extraídos de otras fuentes de información autorizadas haciendo uso de servicios de interoperabilidad o intercambio de información entre autoridades. Cuando los documentos son presentados de forma digital, el usuario solicitante cargará su documentación a través de formularios web habilitados en el sistema dispuesto por la autoridad y que fue redireccionado desde WWW.GOV.CO.

Por otra parte, de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos personales definida por la autoridad, esta generará la solicitud de autorización de uso de datos para que el usuario la acepte habilitando el campo respectivo. Así mismo, desplegará los textos de la ley de protección de datos según lo establezca la autoridad, como se especifica en el numeral 6.4.2. del presente estándar “Cumplimiento de políticas”.

La autoridad debe generar y permitir la visualización de un **número único de solicitud**, cuyo objetivo es el de establecer un antecedente del diligenciamiento de la información y/o *registro/cargue de la documentación para que posteriormente el usuario pueda realizar seguimiento al estado de avance de la solicitud realizada; este mecanismo es aplicable a todos los trámites, otros procedimientos administrativos y servicios de consulta de información cuyo resultado requerido no sea de obtención inmediata.*

Para el cargue de archivos, las autoridades no podrán establecer restricciones técnicas (en lo que respecta a formatos, tamaños, cantidad de documentos, entre otros) para la radicación de documentos.

c. Etapa 3. Procesan Mi Solicitud

La etapa de Procesan mi Solicitud corresponde a todas las actividades que se deben realizar por parte de la autoridad y según el tipo y naturaleza del trámite, OPA o del consulta de acceso a información pública, donde efectuará la revisión detallada del expediente de la solicitud recibida, respecto a información y/o documentación aportados por el Usuario para determinar el cumplimiento de las condiciones requeridas por la autoridad incluyendo temas como diligenciamiento de formularios, entrega de documentos, pagos de derechos, exámenes, visitas (según aplique), entre otros; esto con el propósito de emitir una resolución, resultado o respuesta específica con respecto a lo solicitado.

La autoridad responsable del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública determina los datos, los documentos y archivos que el usuario debe suministrar de acuerdo con lo que considere necesario para realizar el proceso de atender la solicitud recibida, de igual manera la autoridad determina las reglas y los mecanismos para realizar la revisión, análisis validación de la información y documentos recibidos.

Para aquellos trámites que se realizan de manera digital y cuyo resultado no se genera de forma inmediata, la autoridad debe disponer de un mecanismo de consulta por medios digitales, a través del cual el usuario puede saber el estado de avance de su solicitud, conforme a las etapas definidas en el numeral 4 de esta guía y suministrando el detalle que considere suficiente para que el usuario conozca aspectos como: tiempo estimado o restante para recibir respuesta, paso en el que se encuentra el proceso de respuesta del trámite; si debe complementar documentación o datos requeridos y los demás que correspondan de acuerdo a la naturaleza del trámite.

d. Etapa 4. Respuesta

Corresponde al resultado formal que la autoridad genera a partir de la solicitud del usuario y que, según la naturaleza y tipología del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública puede corresponder a un acto administrativo que genera facultades al solicitante (*ejemplo. un permiso de construcción, un título habilitante, un subsidio, un apoyo económico a un emprendedor, una convalidación de un título académico, etc.*) o bien una acción específica (*ejemplo. resumen de transacción por*

pagos de impuestos o pago de multas, emisión del duplicado de un documento de identificación, una capacitación o asesoría, etc.), un documento diferente a estos, un catálogo de datos, o el que la entidad haya establecido.

Una vez concluido el trámite, la autoridad emite la notificación que contiene el sentido de la solución del trámite. Ésta es proporcionada por la autoridad respectiva a través de los canales que tenga habilitados para tal fin, en este caso se refiere a medios digitales, con el objetivo de facilitar la interacción del usuario con el Estado. La respuesta que se genera podrá ser consultada en la Carpeta Ciudadana Digital de los Servicios Ciudadanos Digitales una vez se haya implementado.

Con el propósito de alcanzar el mejoramiento continuo del servicio, las autoridades deben implementar mecanismos de evaluación de la calidad del servicio para que, una vez finalizado el trámite, OPA o consulta de acceso a información pública, el usuario o solicitante podrá retroalimentar respecto a su experiencia y la atención recibida durante cada una de las etapas.

5. NIVELES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS TRÁMITES, OPA's Y CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

El proceso de digitalización de trámites, OPA y consulta de acceso a información pública y su integración al Portal Único del Estado Colombiano - WWW.GOV.CO es un ejercicio dinámico que implica una evolución gradual que comprende seis (6) niveles de transformación digital incrementales, los cuales han sido definidos procurando generar cada vez un mayor impacto positivo al usuario.

a. Nivel 1 de Transformación *Digital: Informativo-Presencial*

El trámite u OPA se realiza de manera presencial y no hay ningún tipo de interacción del usuario de manera digital distinta a consultar los aspectos relacionados con la

orientación para realización del trámite u OPA de manera presencial, haciendo uso de la funcionalidad que permite visualizar la ficha informativa en WWW.GOV.CO.

La información general del trámite-servicio está disponible y actualizada para ser consultada por el usuario en el Portal Único del Estado Colombiano - WWW.GOV.CO.

b. Nivel 2 de Transformación Digital: Informativo Actualizado - Descarga Formularios

La información general del trámite u OPA está disponible y actualizada para ser consultada por el usuario en el Portal Único del Estado Colombiano - WWW.GOV.CO y adicionalmente los formularios que la autoridad diseñó y definió para que el usuario registre los datos requeridos, pueden ser descargados por medios digitales para su impresión y diligenciamiento previo a realizar la solicitud de manera presencial o su envío por medios digitales.

c. Nivel 3 de Transformación Digital: Parcialmente digital

Permite realizar en línea algunas actividades del trámite u OPA, como por ejemplo el agendamiento de citas, el registro de información del usuario, la captura de información o cargue de documentos, diligenciamiento de formularios en línea, servicio de interoperabilidad; mientras que otras actividades requeridas para realizar el trámite u OPA, aunque susceptibles de digitalizar, aún se deben realizar de manera presencial.

d. Nivel 4 de Transformación Digital: Totalmente digital

La totalidad del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública se realiza de manera digital en todas sus actividades, desde la solicitud hasta la entrega del resultado. En casos excepcionales pueden existir actividades requeridas para realizar el trámite que por su naturaleza no es viable se desarrollen a través de canales

digitales.

e. Nivel 5 de Transformación Digital: Interoperable

El trámite, OPA o consulta de acceso a información pública, además de estar totalmente en línea, interopera internamente con otras dependencias de la misma autoridad y con otras autoridades (en los casos que aplique), habilitando el flujo por medios digitales para todo el conjunto de documentos y/o de datos requeridos para la realización del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública.

La interoperabilidad se debe entender en dos sentidos:

- **Hacia atrás:** la autoridad consume de manera automática de otras dependencias y/o autoridades toda la información que es insumo para su realización del trámite, OPA o consulta de acceso a Información pública.
- **Hacia adelante:** La entidad tiene implementados y es proveedor de servicios digitales que permiten a otras dependencias y/o autoridades hacer uso de documentos e información que genera y que es requerida como insumo para realizar otros trámites, OPA o consulta de acceso a información pública dentro de la cadena.

Nota: Obligatoriedad de interoperar, el Decreto 620 del 2 de mayo de 2020 en su ARTICULO 2.2.17.1.2. indica que “Ámbito de aplicación. Serán sujetos obligados a la aplicación del presente título, todos los organismos y entidades que conforman las ramas del Poder Público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, los órganos autónomos e independientes del Estado, y los particulares, cuando cumplan funciones administrativas o públicas”.

f. Nivel 6 de Transformación Digital: Automatizado y Proactivo

Este nivel, incluye las características del nivel 5, y adicionalmente incorpora procesos automatizados para la solución del trámite OPA y consulta de acceso a información pública, especialmente en las actividades que se realizan al interior de la autoridad, las cuales deben ser ejecutadas haciendo uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, sin requerir la intervención humana.

De igual manera la autoridad debe evolucionar en la prestación de los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública implementando procesos predictivos que le generen los resultados de manera automática al grupo de interés (no por demanda) los servicios que sean de interés para este.

Niveles de *Transformación Digital* de Trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública:



Imagen No. 2 Niveles de Transformación Digital de trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública. Fuente MinTIC.

6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA INTEGRACIÓN DE TRÁMITES. OPA´s Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

- Todas las autoridades deberán acondicionar o transformar sus trámites, OPA y consultas de acceso a información pública atendiendo lo definido en este estándar y cumpliendo los siguientes requisitos:

• A continuación, se listan cada uno de los elementos que deben ser considerados en el acondicionamiento y transformación de trámites para su integración al portal único del Estado colombiano WWW.GOV.CO:

Nota: Debe contener la información puntual de la oficina encargada de trámite, OPA y consulta de acceso a información pública.

Nota: El color del fondo que bordea el módulo deberá ser el correspondiente a la entidad.

Barra inferior GOV.CO

Los elementos que conforman esta barra son el logo de Gov.co, Marca Co y enlace a "Conoce a WWW.GOV.CO".

Ver el Anexo 5.1 Estándar de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública a WWW.GOV.CO.

c. Lineamientos de diseño gráfico para trámites, opas y consulta de acceso a información pública que se integran al portal único del estado colombiano - WWW.GOV.CO.

Para la construcción y/o modificación de las páginas donde se realiza el trámite de las autoridades, existe una interfaz gráfica unificada, donde el *look and feel* y la estructura que se dispone es estandarizada, garantizando tener interfaces uniformes, usables y alineadas a los parámetros definidos por el Portal Único del Estado Colombiano - WWW.GOV.CO.

Para agilizar la unificación de contenidos gráficos con el Portal Único del Estado Colombiano - WWW.GOV.CO, se ha implementado un Repositorio de Archivos Estáticos para la línea gráfica (Content Delivery Network - CDN <https://cdn.www.gov.co/v4/> - o la última versión disponible) con los elementos de diseño que pueden ser usados para adecuar los trámites, OPA y CAIP. En esta herramienta podrán encontrar elementos como íconos, botones, fuentes y demás recursos gráficos a ser implementados. De igual manera en la biblioteca de WWW.GOV.CO está disponible el Kit de Interfaz de Usuario donde se disponen todos los recursos necesarios para la estandarización de diseño requerida.

d. 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:

Términos y condiciones

Las autoridades deberán definir, aprobar y publicar los términos y condiciones para el uso de los trámites, OPAs, y consulta de acceso a información pública, y los demás que la autoridad requiera o deba atender. Para la definición de estos términos y condiciones 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 de las autoridades; contacto para asuntos relacionados con los términos y condiciones; referencia a la política de privacidad y tratamiento de datos personales, política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos y la política de seguridad de la información.

En la información y contenidos que hagan parte del sistema de información digital que las autoridades disponen a los usuarios no se debe incluir publicidad, marcas o referencias que no estén estrictamente relacionadas con el cumplimiento de las funciones de la autoridad y del servicio correspondiente.

Política de privacidad y tratamiento de datos personales

Las autoridades deberán aprobar y publicar su política de privacidad y tratamiento de datos personales, conforme a las disposiciones de la Ley 1581 del 2012 y la 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.

.....

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, información, contenidos y códigos fuente producidos por las autoridades.

Nota: Se aclara que las adecuaciones que debe implementar la autoridad en los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública para su integración a WWW.GOV.CO, aplican de igual manera para habilitar el acceso a los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública desde la sede electrónica de la Autoridad, lo que implica que con un único esfuerzo se cumplen los requisitos de integración al portal único del Estado colombiano y a la sede electrónica de la Autoridad.

7. ATRIBUTOS DE CALIDAD REQUERIDOS PARA LA INTEGRACIÓN DE TRAMITES, OPA's Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

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.

a. Usabilidad

- (a) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben 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.
- (b) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben presentar de forma clara y efectiva la información sobre sus contenidos utilizando un lenguaje claro. (Guía de lenguaje claro del DNP)
- (c) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben destacar los vínculos visitados para orientar al usuario sobre cuáles contenidos ha consultado con anterioridad.
- (d) La autoridad responsable de todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública debe asegurar la calidad del código de manera que no existan tags y/o vínculos rotos.
- (e) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben 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.
- (f) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben tener etiquetados los campos de captura de los formularios, permitiendo visualizar la información que se está digitando en cada uno de ellos.
- (g) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben evidenciar el control de ventanas emergentes que interrumpen o interfieran la navegación, y que puedan ser interpretadas como publicidad o afectaciones a la seguridad.
- (h) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben proporcionar mensajes de confirmación cuando se requiera sobre las acciones que el usuario realice.
- (i) Se debe tener en cuenta lo definido en el Kit de Guía de Usabilidad publicado en la biblioteca de WWW.GOV.CO.

b. Interoperabilidad

Las autoridades responsables donde se desarrollan los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública a integrar con WWW.GOV.CO, debe contar con un plan de estandarización de los formularios de captura de información y de servicios de intercambio de información para los trámites, disponibles, ajustado al estándar definido en el lenguaje común de intercambio de información, el cual da la provisión de los procesos, aplicaciones e infraestructura con las capacidades necesarias para intercambiar, integrar, compartir información con otras autoridades (Entidades

públicas) en el marco de sus procesos para prestar trámites y servicios digitales de calidad y eficientes a las personas (naturales o jurídicas).

c. Accesibilidad

El siguiente es el listado de algunos requerimientos y condiciones que deben tener los trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública que se integran al Portal Único del Estado colombiano - WWW.GOV.CO, de conformidad con las Directrices de Accesibilidad Web contenidas en el Anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020:

- (a) Los contenidos 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 y comunicarse con el Centro de Relevó.
- (c) Adaptable: crear contenidos en los que se puedan establecer tamaños de fuente, para que los usuarios puedan configurar fácilmente el tamaño de letra con el 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 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* desplegados 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: el trámite 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.
- (i) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben estar preparados para operar de manera adecuada en dispositivos móviles (responsive).

d. Seguridad

Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deberán contar con los siguientes elementos mínimos de seguridad para integrarse al Portal Único del Estado colombiano - WWW.GOV.CO, adicionales a las dispuestas 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) Emplear mitigaciones para vulnerabilidades XSS, CSRF, en particular soportar HSTS, Content Security Policy.
- (c) Verificar Cross Origin Request Site (CORS) para habilitar el envío de cookies solamente al servidor de autenticación y sitios verificados.
- (d) Deshabilitar en la comunicación HTTP los métodos peligrosos como PUT, DELETE, TRACE.
- (e) 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*.
- (f) 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*».
- (g) Realizar sanitización de caracteres especiales (secuencia de escape de variables en el código de programación).
- (h) Habilitar mecanismos de autenticación, se sugiere como primera opción, hacer uso del sistema de autenticación digital de los servicios ciudadanos digitales, aplicando las buenas prácticas en seguridad.
- (i) Implementar mecanismos de validación de usuarios tipo captcha para todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública.
- (j) Implementar mensajes de error genéricos que no revelen información acerca de la tecnología usada, excepciones o parámetros que dispararon el error específico.
- (k) 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.
- (l) Proteger el código fuente del trámite, de manera que dificulte realizar procedimientos de ingeniería inversa (*reversing*) para analizar la lógica de la aplicación.

- (m) Se deben activar los Logs de auditoría de las actividades realizadas por los usuarios internos y externos, teniendo en cuenta las capacidades técnicas de cada autoridad.
- (n) La autoridad debe contar con soluciones de seguridad que se adecuen a su infraestructura tecnológica, con el fin de fortalecer la seguridad de los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública.
- (o) Mantener actualizado el software y protocolos de transmisión.
- (p) Realizar copias de seguridad y respaldo.

Nota 1. Las actividades y controles descritas anteriormente no limitan la responsabilidad de la autoridad en realizar la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información enmarcado en la política de Gobierno Digital.

Nota 2. Como buenas prácticas en seguridad, las Autoridades pueden basarse para la mitigación de vulnerabilidades en la Guía de Pruebas de OWASP en su última versión, donde se mencionan según la vulnerabilidad, las pruebas que se deben realizar para mitigarlas.

i. Roles y responsabilidades:

Dentro de la aplicación del presente estándar de integración de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública al portal único del Estado Colombiano – WWW.GOV.CO, destacamos los siguientes roles y responsabilidades respecto a los aspectos de seguridad:

ROL	RESPONSABILIDAD
Autoridad (Entidad)	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI que se adecue a la autoridad, con el fin de proteger los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública integrados al portal único del estado colombiano. - Mantener la disponibilidad de los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública integrados por la Entidad a WWW.GOV.CO. - Reportar y gestionar las vulnerabilidades, incidentes, eventos o riesgos de seguridad informática o de ciberseguridad que lleguen a identificar, a través del CSIRT de Gobierno, atendiendo los procedimientos que este determine.

	<ul style="list-style-type: none"> - Preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que administran los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública integrados al portal único del estado colombiano WWW.GOV.CO. - Realizar pruebas de seguridad (análisis de vulnerabilidades, pruebas de penetración, ethical hacking, las demás que la autoridad considere) a los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública integrados al portal único del estado colombiano; generar los informes correspondientes que podrán ser requeridos por MinTIC o los Entes de control, e implementar las remediaciones que sean necesarias para el cierre de brechas.
<p>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener la disponibilidad del portal único del estado colombiano WWW.GOV.CO. - Realizar la revisión en los casos que considere necesario y verificar los requerimientos mínimos que las Entidades deben cumplir para poder integrarse con el portal único del estado colombiano WWW.GOV.CO. - Realizar pruebas de seguridad (análisis de vulnerabilidades, pruebas de penetración, ethical hacking y demás que se determine) en el momento que lo considere necesario a los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública integrados al portal único del estado colombiano. - Apoyar a través del CSIRT la identificación de vulnerabilidades y la gestión de incidentes, eventos o riesgos de seguridad reportados por las autoridades, usuarios y terceros. - Establecer, divulgar y mantener abiertos los canales de comunicación con las Autoridades para el correcto funcionamiento de los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública integrados al portal único del estado colombiano. -

Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer buen uso de los trámites, OPAs y servicios de consulta de acceso a información pública integrados al portal único del estado colombiano. - Reportar a la autoridad o al CSIRT de Gobierno las vulnerabilidades, incidentes, eventos o riesgos de seguridad que lleguen a identificar.

e. Disponibilidad

La autoridad debe determinar y asegurar el nivel de disponibilidad requerido para todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública el cual debe ser igual o superior al 98% mensual, en concordancia con el análisis de criticidad de los todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública ofrecidos en atención al análisis de riesgos que realice la autoridad.

f. Neutralidad

Todos los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública deben estar dispuestos e implementados 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.

g. Calidad de la información

La calidad de la información dispuesta en los trámites debe cumplir con las siguientes características, adicionales a las dispuestas en la Ley 1712 del 2014 y en la Resolución MinTIC 1519 del 2020 y las normas que la modifiquen o la complementen:

- (a) Actualizada: la información publicada debe estar actualizada con el propósito de evitar la entrega información errada a los usuarios.

(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 durante el trámite debe ser correcta y fidedigna.

(d) Escrita en lenguaje claro: toda la información publicada debe estar escrita en lenguaje claro, de acuerdo con la guía del Departamento Nacional de Planeación o las demás que apliquen (Guía de lenguaje claro del DNP o las demás que apliquen).

8. MODELO DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPA's Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA AL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO – WWW.GOV.CO.

El mecanismo establecido para la integración de trámites, OPAs, y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano – WWW.GOV.CO es el redireccionamiento, previa verificación del cumplimiento de los lineamientos dados en este estándar y sus anexos.

En el proceso de integración al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO es necesario que las entidades den un orden al plan de integración, estableciendo prioridades y un plan de trabajo estructurado a fin de proyectar en el tiempo las metas y momentos en los cuales se dispondrá de cada integración en las diferentes etapas. Esta priorización que determina el orden de integración de trámites, OPA y CAIP al portal único del Estado colombiano WWW.GOV.CO debe estar alineada con los criterios definidos en el decreto 088 del 2022

El proceso de integración al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO se debe cumplir de forma concomitante (en paralelo) y en los plazos definidos para realizar el proceso de digitalización de trámites, OPA y consulta de acceso a información pública contenidos en el artículo 2.2.20.7. en los numerales 1. y 3 del Decreto 088 del 2022 (incorporado en el decreto 1078 de 2015) y los siguientes que lo modifiquen y/o complementen. Lo anterior teniendo en cuenta que los procesos de integración a WWW.GOV.CO y la digitalización de Trámites, OPA y CAIP están estrechamente relacionados; por lo tanto los plazos para integración se deben alinear con las fechas definidas para el proceso de digitalización, como se indica en el artículo mencionado, teniendo en cuenta que en estos plazos máximos los trámites, OPA y CAIP deben haber alcanzado el nivel 3 de integración, de acuerdo con lo indicado en la matriz de “Etapas de Integración para Trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO”.

Para el proceso de integración de trámites, OPA y consulta de acceso a información pública al Portal Único de Estado Colombiano WWW.GOV.CO se deben cumplir los lineamientos establecidos en el presente Anexo 5 “Estándar Técnico de Integración de Trámites, OPAs y Trámites y Servicios de Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO” y Anexo 5.1 “Estándar de diseño gráfico para integración de Trámites, OPA’s y Consultas de acceso a información pública” de la Resolución 2893 de 2020, siendo necesario clasificarlos en diferentes etapas, que permitan dar gradualidad al proceso de integración al Portal Único de Estado Colombiano WWW.GOV.CO, a partir del cumplimiento de requisitos y que las autoridades lo puedan realizar progresivamente de acuerdo con sus capacidades.

a. Etapas de Integración:

Para el proceso de integración de los trámites parcialmente en línea, se presentan dos opciones de integración (Opción Solicitud y Opción Resultado), siendo excluyentes entre sí, y sus requisitos están clasificados de acuerdo a la etapa del trámite según lo definido en la matriz “Etapas de Integración para Trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO”.

Para el proceso de integración de los trámites, OPA y CAIP totalmente en línea, se definen tres niveles de integraciones incrementales (Nivel 1 Básico, Nivel 2 Intermedio y Nivel 3 Estandarizado), entendiendo que la totalidad de los requisitos están clasificados en por lo menos uno de estos tres niveles, de acuerdo con la necesidad de cumplimiento por el valor que genera y el cumplimiento de requisitos legales; clasificados en la matriz “Etapas de Integración para Trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO”.

Los requisitos a cumplir para cada opción o nivel de integración definida en este estándar, serán revisados y validados, de acuerdo con lo indicado en la matriz “Etapas de Integración para Trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO”.

La matriz “Etapas de Integración para Trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO” que se encuentra a continuación, será de obligatorio cumplimiento para el proceso de integración al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO:

Matriz: Etapas de Integración para Trámites, OPAs Y consultas de Acceso a Información Pública, al Portal único del Estado Colombiano:

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
I. Generales:					
Acceso Individualización del trámite - URL exclusiva para cada trámite	X	X	X	X	X
Entorno aislado del trámite - Que solamente lleve a lo propio del trámite				X	X
Información general del trámite completa, actualizada en el SUIT y escrita en lenguaje claro; con URL funcionales.	X	X	X	X	X
Uso de lenguaje claro	X	X	X	X	X
Idioma Español	X	X	X	X	X
Traducción correcta si se dispone en otros idiomas (otros idiomas es optativo para todos los niveles)	X	X	X	X	X
Coherencia de la miga de pan con la página actual y su navegabilidad				X	X
Hipervinculos-enlaces funcionando de manera correcta.	X	X	X	X	X
Adecuado funcionamiento, descripción y presentación de los mensajes de error, alertas y confirmaciones.	X	X	X	X	X
Cumplimiento de requisitos de Kit UI según aplique de acuerdo con los componentes implementados.	X	X	X	X	X
Visualización clara y que permita realizar el proceso en dispositivos móviles medidas relativas, zoom sin pérdida de información ni funcionalidad, imágenes redimensionadas correctamente, no se genera scroll horizontal.				X	X
Disponibilidad mínima del servicio por medios digitales del 98%				X	X
Neutralidad (funcional en mínimo los cuatro principales navegadores: google chrome - microsoft edge - mozilla - safari)				X	X
Permitir cargue de archivos en múltiples formatos				X	X
Plan de trabajo a ejecutar para alcanzar la siguiente etapa de integración.	X	X	X	X	

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
II. Página autenticación - (Aplica en los casos en que la entidad determina si el acceder al servicio requiere la validación del usuario).	Proceso Autenticar	Proceso Autenticar			
Barra Superior					
Barra Color Gov.co	X	X	X	X	X
Logo Gov.co y sus funcionalidades.	X	X	X	X	X
Logo Entidad. (enlace a la sede electrónica de la entidad).	X	X	X	X	X
Miga de Pan				X	X
4 etapas del trámite.				X	X
Nombre del trámite	X	X	X	X	X
Descripción complementaria				X	X
Campos de login (usuario y contraseña)	X	X	X	X	X
Área de Servicio					
Te explicamos con tutoriales					X
Tienes dudas (canales de contacto).	X	X	X	X	X
Retroalimentación					X
Footer					
Nombre de la entidad	X	X	X	X	X
Datos de contacto de la entidad y de la oficina encargada de atender el trámite.	X	X	X	X	X
Redes sociales					X
Política de tratamiento de datos personales, términos y condiciones y política de derechos de autor, uso de contenidos. (las que apliquen)	X	X	X	X	X
Mapa del sitio.					
Logo de la entidad (enlace a la sede electrónica de la entidad)	X	X	X	X	X
Barra inferior					
Logo de marca país con el enlace.	X	X	X	X	X
Divisor.	X	X	X	X	X
Logo de www.gov.co con el enlace	X	X	X	X	X

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
III. Portada del Trámite - Etapa 1	Opcional	Opcional			
Barra Superior					
Barra Color Gov.co			X	X	X
Logo Gov.co y sus funcionalidades.			X	X	X
Logo Entidad. (enlace a la sede electrónica de la entidad).			X	X	X
Miga de Pan				X	X
4 etapas del trámite.				X	X
Nombre del trámite			X	X	X
Descripción complementaria				X	X
Acciones del trámite			X	X	X
Crear la solicitud			X	X	X
Consultar estado de la solicitud. (si no es de resultado inmediato)			X	X	X
Acciones adicionales					X
Área de Servicio					
Te explicamos con tutoriales				X	X
Tienes dudas (canales de contacto).			X	X	X
Retroalimentación					X
Footer					
Nombre de la entidad			X	X	X
Datos de contacto de la entidad y de la oficina encargada de atender el trámite.			X	X	X
Redes sociales					X
Política de tratamiento de datos personales, términos y condiciones y política de derechos de autor, uso de contenidos (las que apliquen)			X	X	X
Mapa del sitio.					
Logo de la entidad (enlace a la sede electrónica de la entidad)			X	X	X
Barra inferior					
Logo de marca país con el enlace.			X	X	X
Divisor.			X	X	X
Logo de www.gov.co con el enlace			X	X	X

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
IV. Formularios acción Radicar Formulario de acción interna Etapa 2 - Hago mi Solicitud. (Aplica cuando el ciudadano selecciona la opción de radicar o realizar	Proceso Radicar				
Barra Superior					
Barra Color Gov.co	X		X	X	X
Logo Gov.co y sus funcionalidades.	X		X	X	X
Logo Entidad. (enlace a la sede electrónica de la entidad).	X		X	X	X
Miga de Pan				X	X
4 etapas del trámite.				X	X
Nombre del trámite	X		X	X	X
Formulario	X		X	X	X
Etiqueta general de marcado de campos obligatorios.	X		X	X	X
Campos de captura	X		X	X	X
Campo de acuerdo al contenido a capturar.	X		X	X	X
Identificación de campos obligatorios	X		X	X	X
Etiqueta	X		X	X	X
Place Holder para campos con contenidos o formatos específicos	X		X	X	X
Autorización de tratamiento de datos personales	X		X	X	X
Aceptación de términos y condiciones	X		X	X	X
Captcha	X		X	X	X
Botón de guardar y cancelar.	X		X	X	X
Área de Servicio					
Te explicamos con tutoriales				X	X
Tienes dudas (canales de contacto).	X		X	X	X
Retroalimentación				X	X
Retroalimentación parte inferior.				X	X
Footer					
Nombre de la entidad	X		X	X	X
Datos de contacto de la entidad y de la oficina encargada de atender el trámite.	X		X	X	X
Redes sociales					X
Cumplimiento de políticas	X		X	X	X
Política de privacidad y tratamiento de datos personales	X		X	X	X
Términos y condiciones	X		X	X	X
Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos				X	X
Mapa del sitio.					
Logo de la entidad (enlace a la sede electrónica de la entidad)	X		X	X	X
Barra inferior					
Logo de marca país con el enlace.	X		X	X	X
Divisor.	X		X	X	X
Logo de www.gov.co con el enlace	X		X	X	X

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
V. Formulario de acción interna Etapa 3 - procesan mi solicitud (Aplica cuando el resultado del trámite no se genera de manera inmediata o cuando se realiza consulta del estado de la solicitud y aún no se tiene respuesta o se requiere complementar	Respuesta de Radicado				
Barra Superior					
Barra Color Gov.co	X		X	X	X
Logo Gov.co y sus funcionalidades.	X		X	X	X
Logo Entidad. (enlace a la sede electrónica de la entidad).	X		X	X	X
Cuerpo de la página					
Miga de Pan				X	X
4 etapas del trámite.			X	X	X
Nombre del trámite	X		X	X	X
Descripción del resultado del trámite	X		X	X	X
Indicar al usuario Número único de solicitud para seguimiento. Aplica cuando el resultado del trámite no se genera de manera inmediata.	X		X	X	X
Tiempos estimados de respuesta	X		X	X	X
Botón salir	X		X	X	X
Área de Servicio					
Te explicamos con tutoriales				X	X
Tienes dudas (canales de contacto).	X		X	X	X
Retroalimentación					X
Retroalimentación parte inferior.				X	X
Footer					
Nombre de la entidad	X		X	X	X
Datos de contacto de la entidad y de la oficina encargada de atender el trámite.	X		X	X	X
Redes sociales					X
Política de tratamiento de datos personales, términos y condiciones y política de derechos de autor, uso de contenidos (las que apliquen)	X		X	X	X
Mapa del sitio.					
Logo de la entidad (enlace a la sede electrónica de la entidad)	X		X	X	X
Barra inferior					
Logo de marca país con el enlace.	X		X	X	X
Divisor.	X		X	X	X
Logo de www.gov.co con el enlace	X		X	X	X

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
VI. Formulario de acción interna Etapa 4 - Respuesta (Aplica cuando el resultado del trámite se genera de manera inmediata o cuando se consulta el resultado del trámite y ya se tiene una respuesta).		Respuesta (viene de la opción de consulta de estado de la solicitud)			
Barra Superior					
Barra Color Gov.co		X	X	X	X
Logo Gov.co y sus funcionalidades.		X	X	X	X
Logo Entidad (enlace a la sede electrónica de la entidad).		X	X	X	X
Cuerpo de la página					
Miga de Pan				X	X
4 etapas del trámite.				X	X
Nombre del trámite		X	X	X	X
Respuesta formal de la solicitud alineado con el resultado definido para el trámite; o indicar que no existe número de solicitud.		X	X	X	X
Botón salir		X	X	X	X
Área de Servicio					
Te explicamos con tutoriales					X
Tienes dudas (canales de contacto).		X	X	X	X
Retroalimentación					X
Retroalimentación parte inferior.				X	X
Footer					
Nombre de la entidad		X	X	X	X
Datos de contacto de la entidad y de la oficina encargada de atender el trámite.		X	X	X	X
Redes sociales					X
Política de tratamiento de datos personales, términos y condiciones y política de derechos de autor, uso de contenidos (las que apliquen)		X	X	X	X
Mapa del sitio.					
Logo de la entidad (enlace a la sede electrónica de la entidad)				X	X
Barra inferior					
Logo de marca país con el enlace.		X	X	X	X
Divisor.		X	X		X
Logo de www.gov.co con el enlace		X	X	X	X

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
VII. Formularios consultar estado de la solicitud - Etapa 2 - (Aplica cuando el ciudadano selecciona la opción de consultar estado de la solicitud).		Consultar estado de la solicitud			
Barra Superior					
Barra Color Gov.co		X	X	X	X
Logo Gov.co y sus funcionalidades.		X	X	X	X
Logo Entidad (enlace a la sede electrónica de la entidad).		X	X	X	X
Miga de Pan				X	X
4 etapas del trámite.				X	X
Nombre del trámite		X	X	X	X
Formulario		X	X	X	X
Etiqueta general de marcado de campos obligatorios.		X	X	X	X
Campos de captura					
Campo de número de radicado u otro que determine la entidad.		X	X	X	X
Identificación de campos obligatorios		X	X	X	X
Etiqueta		X	X	X	X
Place Holder para campos con contenidos o formatos específicos		X	X	X	X
Captcha		X	X	X	X
Botón de buscar y cancelar.		X	X	X	X
Área de Servicio				X	X
Te explicamos con tutoriales				X	X
Tienes dudas (canales de contacto).		X	X	X	X
Retroalimentación					X
Retroalimentación parte inferior.				X	X
Footer					
Nombre de la entidad		X	X	X	X
Datos de contacto de la entidad y de la oficina encargada de atender el trámite.		X	X	X	X
Redes sociales					X
Política de tratamiento de datos personales, términos y condiciones y política de derechos de autor, uso de contenidos (las que apliquen)		X	X	X	X
Mapa del sitio.					
Logo de la entidad (enlace a la sede electrónica de la entidad)		X	X	X	X
Barra inferior					
Logo de marca país con el enlace.		X	X	X	X
Divisor.		X	X	X	X
Logo de www.gov.co con el enlace		X	X	X	X

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
VIII. Seguridad					
Certificado SSL					
Certificados SSL de un solo dominio	X	X	X	X	X
Certificados SSL wildcard (aplica para entidades que tengan subdominios)	X	X	X	X	X
Certificados SSL multidominio					X
Certificados SSL wildcard multidominio					X
Método de Autenticación				X	X
Puertos cerrados	X	X	X	X	X
Captcha				X	X
Uso de cookies y rastreadores web				X	X
Cabeceras seguras	X	X	X	X	X
Multimedia y Redes Sociales					X
Versionamiento - Actualizados a versiones que no tengan vulnerabilidades	X	X	X	X	X
IX. Infraestructura					
Parches				X	X
Firewall	X	X	X	X	X
Recuperación y respaldo				X	X
Antivirus	X	X	X	X	X

MÍNIMOS REQUERIDOS POR OPCIÓN O NIVEL DE INTEGRACIÓN A WWW.GOV.CO	Trámites, OPA y CAIP parcialmente en línea		Trámites, OPA y CAIP totalmente en línea		
	Opción Solicitud	Opción Resultado	Nivel 1 Básico	Nivel 2 Intermedio	Nivel 3 Estandarizado
Estructura y Contenido de las Pantallas Principales de un Trámite, OPA y CAIP					
X. Accesibilidad					
Nivel A de acuerdo con el WCAG ver 2.1				X	X
Nivel AA de acuerdo con el WCAG ver 2.1					X
Contenido no textual					
Etiquetas ALT imágenes y videos	X	X	X	X	X
Etiquetas TITLE en enlaces, imágenes y videos					X
Barra de accesibilidad					X
Contenido multimedia					
Subtítulos					X
Uso de encabezados, etiquetas semánticas					
Etiquetas H1					X
Etiquetas por orden de jerarquía					X
Etiquetas según definición (header, footer, section)					X
Orden del foco (al recorrer por teclado sea igual que como se ve)	X	X	X	X	X
Navegación por teclado, foco visible					
Poder recorrer todos los elementos por teclado y acceder a ellos	X	X	X	X	X
Foco visible con contraste alto				X	X
Tiempo ajustable					
Si se tienen tiempos de sesión poder visualizar este tiempo y poder refrescarlo en caso de necesitar mas					X
Evitar bloques, titulado de páginas y múltiples vías					
Poder realizar saltos si hay información que se repite mucho (esto aplica más que todo para saltar el menú en sede electrónica)					X
Navegación e identificación coherente y consistente					
Migas de pan coherentes				X	X
Acceso a las acciones			X	X	X
Evitar cambios de contexto fuertes o información en caso de cambio de alguno			X	X	X
Contraste entre el fondo/texto y elementos de la UI					
Relación entre la etiqueta, función y valor.			X	X	X
Documento de autocertificación - Informe de implementación de requisitos de accesibilidad.					X
XI. Usabilidad					
Encuesta de Usabilidad					
Funcionamiento correcto de cada uno de los elementos del sistema, en todos y cada uno de los pasos y etapas del trámite según las características propias de cada trámite.	X	X	X	X	X
Calidad de la Información	X	X	X	X	X

Los requisitos establecidos deben ser implementados por las entidades previo a la solicitud de integración, según corresponda a la opción o nivel de integración seleccionado por la entidad.

Para realizar el proceso de integración de los trámites, OPA y consulta de acceso a la información pública por parte de cada una de las diferentes entidades, se debe:

1. Realizar el diagnóstico de la entidad en el cual se evalúan los componentes de diseño, funcional, seguridad, arquitectura, usabilidad y accesibilidad; y luego de la valoración hecha, a partir del resultado del diagnóstico se podrá determinar si el trámite, OPA o CAIP cuenta con los mínimos requeridos para la integración, de acuerdo con la etapa de integración definida.

2. Definir en qué estado se encuentra el trámite, OPA o CAIP de la entidad, y si éste puede ser integrado o no al portal WWW.GOV.CO, de acuerdo al diagnóstico y cumplimiento de requisitos definidos en la matriz “Etapas de Integración para Trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO”.
3. Tener en cuenta que las etapas de integración corresponden al cumplimiento de los requisitos plasmados en la matriz “Etapas de Integración para Trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO”. Si el trámite, OPA o CAIP que la entidad desea integrar cumple con los requisitos de la opción solicitud o la opción resultada, o el nivel 1 básico, el nivel 2 intermedio o el nivel 3 estandarizado, a ese trámite, OPA o CAIP se le considerará como integrado.
4. A partir de lo indicado en el numeral 3, definir y formalizar un plan de trabajo a ejecutar en un tiempo establecido, los requisitos faltantes hasta alcanzar el siguiente Nivel de integración, de acuerdo con lo indicado en la matriz “Etapas de Integración para Trámites, OPAs y Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO”.

De igual forma, se deberá cumplir los plazos definidos para realizar el proceso de digitalización y automatización de trámites, OPA y consulta de acceso a función pública contenidos en el artículo 2.2.20.7. del Decreto 1078 de 2015.

b. Redireccionamiento

Este esquema de integración consiste en habilitar tanto en WWW.GOV.CO como en los sistemas de información de la autoridad, los mecanismos técnicos, de diseño gráfico, de usabilidad y de seguridad para que desde el portal único del Estado colombiano WWW.GOV.CO, se pueda acceder de manera directa a los trámites, OPAS o consulta de acceso a información pública que se encuentren total o parcialmente en línea implementados por las autoridades. Para esto se incorpora un catálogo dentro de WWW.GOV.CO, que contiene los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública, este catálogo se basa en los datos registrados por las autoridades en el SUIIT y a partir de esta información en el portal único del Estado Colombiano – WWW.GOV.CO se redirecciona a la URL correspondiente de cada uno de los trámites, OPAs y servicios de consulta de información dispuestos por las autoridades para que el usuario cuando seleccione el vínculo pueda acceder al trámite, OPAs o consulta de acceso a información pública en línea, redireccionándolo al sitio de la autoridad donde se realizará el proceso de manera digital; para esto la autoridad:

- (a) Podrán disponer de mecanismos de consulta en línea que le permitan al usuario conocer el estado de avance del trámite, OPA o consulta de acceso a

información pública.

- (b) Pueden hacer uso del sistema de autenticación digital de los servicios ciudadanos digitales: En los casos en los que aplique, se debe implementar el componente cliente de integración con el servicio ciudadano de autenticación digital, para lograr el SSO (Single Sign-On - Single Log-Out) e intercambiar con WWW.GOV.CO el token de sesión del usuario.

Con base en las políticas y lineamientos actuales referentes al posicionamiento del portal único del estado Colombiano WWW.GOV.CO, se debe utilizar un esquema amigable y ágil a implementar por parte de las entidades, para que los trámites, OPA y CAIP con URLs individuales se puedan acceder por medio de un redireccionamiento, en el cual el usuario pueda acceder de manera directa al trámite individual en la entidad, a través de la URL nativa que implemente la misma entidad.

Las recomendaciones que las entidades deben tener en cuenta para definir la estructura de la URL del trámite, OPA y CAIP a integrar al portal WWW.GOV.CO, las cuales buscan estandarizar y fortalecer el posicionamiento en buscadores web son las siguientes:

Objetivo:

Brindar información y recomendaciones de usabilidad, accesibilidad y posicionamiento SEO, para tener en cuenta por parte de las autoridades en la estructura de la URL de los Trámites, OPA y CAIP en línea que se integran al portal único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO; basados en buenas prácticas y elementos que son de gran importancia en la definición de una URL amigable.

¿Qué es una URL amigable?

Las URL amigables o semánticas, se caracterizan por ser muy sencillas de comprender y recordar, gracias a su forma y estructura. Es decir, al ver la URL debemos entender cuál es el objetivo de la página. A diferencia de una URL dinámica o clásica, las URL amigables no contienen caracteres especiales ni números; es decir, una URL amigable proporciona información clave con el fin de que el usuario sepa el contenido de la página con el simple hecho de leerla. Esto se traduce en una dirección web organizada, comprensible y limpia visualmente.

Una URL Semántica o amigable describe el tipo de contenido del sitio web a la que llevan y son fáciles de entender, de recordar y de comunicar; está compuesta por información que es recordable o identificable por el usuario y muestran la locación de la información o página dentro de la estructura de un sitio web.



Para tener en cuenta:

1. Se debe evitar el uso de acentos, ñes, çes y caracteres especiales pues estos carecen de coherencia al ser interpretados por un lector de pantalla.
2. El símbolo guion (-) es interpretado como un espacio en blanco, se debe implementar para separar títulos en la una URL.
3. Las URL identifican las mayúsculas y minúsculas como direcciones diferentes. Las URL deben ser claras y cortas, de esta manera son más fáciles de recordar.
4. La URL debe ser lo más corta posible e incluir la palabra clave de la página. Esto ayudará al posicionamiento SEO y a la experiencia de los usuarios al navegar.
5. Evitar que la URL repita dos veces la misma keyword ya que puede ser considerado como contenido spam ante los buscadores.
6. Las URL pueden usar una descripción que guarde relación con los títulos de sus páginas, para ello se recomienda no exceder los 60 caracteres o 5 palabras.

Evitar palabras innecesarias

Se recomienda no usar palabras que no aportan información relevante respecto al contenido y objetivo de la página, tales como: «a», «pero», «de», «la», «un», «o» son algunas de esas palabras vacías que lo único que hacen es alargar y complicar la URL, éstas no serán tomadas en cuenta a la hora de indexar la información en los buscadores.

Extensión

Las extensiones de dominio son las letras (o terminaciones) que se encuentran después del nombre de marca o nombre de la entidad y al final de la dirección de un sitio web, por ejemplo .gov, .mil, .edu, .org, .com, .co, entre otras. Éstas ayudan a definir la naturaleza de una página web o su ubicación geográfica, para Colombia la extensión correspondiente es .co y se incluye después de la extensión separada de un punto (mil.co, edu.co, org.co, com.co) Para garantizar el ecosistema del portal único del Estado colombiano la extensión debe ser gov.co.

<https://dominio.gov.co/pagina/sub-pagina?parametro=valor>

Dominio

El dominio por lo general es el nombre de la entidad o sigla que lo identifica (ejemplo: MinTIC, AND, Presidencia) y está ubicado a la derecha del protocolo o del subdominio (cuando exista). Un dominio puede dividirse en subdominios y es la técnica habitual y adecuada para crear varios sitios web dentro del mismo dominio. Este término se refiere a un dominio que está jerárquicamente bajo otro que es el dominio principal.

A la derecha de la extensión

La zona derecha de la extensión sirve para localizar al usuario en el sitio web de un elemento perteneciente al dominio. Está organizado del mismo modo que los ficheros del ordenador, es decir en directorios y ficheros.

Página o carpeta: Es opcional y se refiere al directorio o carpeta que pueden usar las entidades para clasificar, archivar o indexar sus trámites.

Página o recurso: Es la página web, imagen o video que pertenece al dominio y que queremos ver.

Parámetros

Son opcionales. Al final de una URL pueden incluirse parámetros que sirven a los usuarios para identificar las acciones realizadas y a los desarrolladores para incluir información adicional que utilizan los servicios para enviar información, de forma que es posible dar órdenes o añadir la información de un formulario. Los parámetros están formados por una clave y su valor (clave=valor)

<https://www.gov.co/carpeta-o-pagina/parámetro>

<https://www.gov.co/tramites-y-servicios/certificado-catastral-nacional>

Nota: se recomienda no implementar terminologías alfanuméricas o que sean difíciles de entender para el usuario, en su lugar se deben implementar palabras clave.

Ejemplos de aplicación para trámites en línea

Teniendo en cuenta que los trámites de una autoridad deben hacer parte del contenido de su sede electrónica, una vez los trámites se encuentran en la sede electrónica, continuación algunos ejemplos de URL amigables válidas:

<https://www.dominio.extension/seccion/tramites-y-servicios/nombre-del-tramite>

<https://www.mintic.gov.co/transparencia/tramites-y-servicios/habilitacion-prestadores-servicios-ciudadanos-digitales-especiales>

<https://www.sic.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/tramites-y-servicios/consulta-patentes-disenos-industriales-presentados-en-colombia>

<https://medellin.gov.co/tramites-y-servicios/impuesto-predial-unificado>

Si la autoridad dispone de una solución para la gestión de los tramites podría optar por la generación de un subdominio:

<https://subdominio.dominio.extension/nombre-del-tramite>

<https://tramites.cpae.gov.co/certificado-vigencia-antecedentes>

Criterios de accesibilidad

Criterio de Predictibilidad: Es necesario garantizar que los sitios web aparezcan y funcionen de una forma predecible por los usuarios. Usando las convenciones establecidas en el entorno digital, en todas las secciones, subdominios y páginas internas.

Criterio de Navegabilidad: Es importante ofrecer formas de ayudar a los usuarios a navegar, encontrar el contenido y determinar dónde están dentro de los sitios web. Las migas de pan, los URL semánticos, los mapas del sitio, etc. facilitan la navegación por parte de los usuarios.

De acuerdo con las recomendaciones anteriores, para realizar el redireccionamiento se permite mantener la URL de acceso a los trámites, OPA y CAIP definida por la entidad.

Este esquema de integración permite que la autoridad conserve su nombre de dominio, las URL estandarizadas a indexar en los buscadores, así como las direcciones comúnmente utilizadas para acceder por medios digitales a los trámites, OPA y CAIP y además, que esté integrada al Portal Único del Estado colombiano - WWW.GOV.CO, presentando la interfaz de usuario de manera uniforme y facilitando los procedimientos técnicos al momento de realizar la integración por parte de las diferentes autoridades.

c. Servicios Ciudadanos Digitales: Autenticación digital, Carpeta Ciudadana e Interoperabilidad.

El Decreto 620 de 2020 y las guías de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales expedidas por MinTIC, establecen las condiciones necesarias que se deben cumplir para garantizar una adecuada prestación de los servicios ciudadanos digitales; este conjunto de soluciones y procesos transversales que dispone MinTIC a las autoridades les permite fortalecer sus capacidades y recursos que facilitarán su transformación digital, mejorando la interacción del usuario con la administración pública a través de medios digitales.

Los Servicios Ciudadanos Digitales provistos por MinTIC y que las entidades podrán utilizar en el proceso de transformación digital de sus trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública para generar valor y facilitar la interacción por medios digitales de los usuarios con el estado son:

Servicio ciudadano 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. 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.

d. Autenticación Digital - Single Sign On - Redireccionamiento

El portal único del Estado colombiano WWW.GOV.CO implementará la funcionalidad de autenticación donde los usuarios se podrán autenticar a este portal, haciendo uso del servicio ciudadano digital de autenticación.

- Los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública que requieran autenticación digital también deben integrarse a WWW.GOV.CO, para esto se recomienda realizar la implementación del servicio de autenticación de los servicios ciudadanos digitales, teniendo en cuenta las guías y otros lineamientos generados por MinTIC; sin embargo, si durante la transición para acondicionar o transformar este servicio la Autoridad ha implementado una funcionalidad de autenticación propia, también podrá integrarse a WWW.GOV.CO, en el entendido que en una siguiente etapa implementará el Servicio Ciudadano Digital de Autenticación. En este sentido pueden darse tres escenarios: a) Cuando el trámite no requiere autenticación, la integración a WWW.GOV.CO, no implica la implementación del servicio de autenticación de servicios ciudadanos digitales; b) Cuando el trámite requiere autenticación y la autoridad tiene implementado un servicio de autenticación propio, mientras ésta hace uso del servicio ciudadano de autenticación digital, podrá integrar el trámite a WWW.GOV.CO con ese servicio de autenticación, esto quiere decir que no estará disponible el SSO y c) Cuando el trámite digital tiene implementado el Servicio Ciudadano de Autenticación Digital, se integra a WWW.GOV.CO y se habilitará el servicio SSO, para el usuario.

Con el objetivo de garantizar una única autenticación (Single Sign On/Out) para el usuario entre WWW.GOV.CO y los trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública, el token sesión se conservará durante todo el proceso.

9. PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN

A continuación, se describe el proceso que las autoridades deben realizar para integrar trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano - WWW.GOV.CO, atendiendo los lineamientos definidos en este estándar y sus anexos:

a. Paso 1. Actualización - Publicación de ficha informativa del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública.

- Este paso es requisito indispensable para el acondicionamiento, transformación e integración al portal WWW.GOV.CO de los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública; que consiste en el aseguramiento de la calidad de la información que describe los requisitos, momentos, costos, enlaces, actividades y demás aspectos que el usuario debe tener en cuenta para realizar su solicitud, esta información corresponde a la *ficha informativa del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública* que la autoridad ha registrado en el Sistema Único de Información de Trámites. SUIT que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública y que se visualiza en el portal Único del Estado Colombiano.

Responsabilidades

Autoridad (Entidad)	Portal WWW.GOV.CO
<p>Revisión y actualización de las fichas informativas de trámites y servicios publicadas en el SUIT ajustando su contenido en lenguaje claro, de acuerdo con lo establecido en la <i>Guía de Lenguaje claro</i> del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano que lidera el DNP permitiendo que el trámite sea más accesible y fácil de entender para todos los públicos objetivo, así mismo deberá asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La alineación y congruencia de todos los insumos de información y recursos de apoyo que se ponen a disposición del usuario.▪ Que la información sea clara y se encuentre actualizada de acuerdo con la normatividad vigente relacionada con el trámite.▪ La correcta georreferenciación de los puntos de atención. <p>Asegurar que los enlaces configurados sean efectivos.</p>	<p>Publicación en WWW.GOV.CO y despliegue de la ficha informativa del trámite a partir de la base de datos de trámites SUIT.</p>

b. Paso 2 Acondicionamiento o transformación del trámite a integrar al portal único del Estado colombiano WWW.GOV.CO.

Como ya se mencionó, actualmente los trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública de las autoridades presentan diferentes niveles en la Transformación Digital en materia de digitalización; por lo tanto, para priorizar su

integración a WWW.GOV.CO deben tener en cuenta el nivel de Transformación Digital en que se encuentra el trámite, OPA o servicios de consulta de información a integrar, como requisito para realizar las actividades necesarias de acondicionamiento y transformación.

Durante el proceso de acondicionamiento y transformación de los trámites, las autoridades deben generar las acciones necesarias para cumplir con los lineamientos de diseño gráfico requeridos, teniendo en cuenta lo definido en la directiva presidencial 03 de 2019 (cuando aplique) y el Anexo 5.1 Estándar de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública a WWW.GOV.CO.

Para agilizar la unificación de contenidos gráficos en Portal Único del Estado colombiano - WWW.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 los trámites. En esta herramienta podrán encontrar elementos como iconos, botones, fuentes y demás recursos gráficos a ser implementados. Estos elementos están disponibles en la biblioteca de WWW.GOV.CO (<https://www.gov.co/biblioteca/> y en <https://cdn.www.gov.co/v4/> o la última versión disponible.

El acondicionamiento aplica para trámites que hoy se encuentran en línea y parcialmente en línea y deben ser estandarizados para que el grupo de interés acceda a estos desde el Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO.

Para el caso de los trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública que se encuentran en línea, la autoridad debe realizar el proceso de acondicionamiento o transformación para la totalidad del servicio a integrar a WWW.GOV.CO.

Para realizar la integración de trámites, OPAs y servicios de consulta a WWW.GOV.CO, y previo a la solicitud que realizarán las autoridades, estas deben:

- En el caso en que la autoridad desee integrar la totalidad del trámite u OPA que se encuentra parcialmente en línea, debe realizarle la transformación digital.
- Para los trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública que se pueden realizar únicamente de forma presencial, es requisito para el proceso de integración a WWW.GOV.CO, realizar la transformación digital del trámite, OPA's y consulta de acceso a información pública.

La transformación de trámites, OPAs y servicios de consulta de información es un ejercicio de mayor alcance, donde la autoridad evalúa la pertinencia del trámite decidiendo si realmente es necesario o no, para proceder a optimizarlo y/o rediseñarlo, según aplique; haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para habilitarlo 100% digital.

Los lineamientos para la racionalización de trámites expedidos por el Departamento

Administrativo de la Función Pública son instrumentos indispensables para dicho procedimiento.

Los procesos de un trámite, OPA o consulta de acceso a información pública que la autoridad va a acondicionar o transformar digitalmente, deben ser modelados, sistematizados o automatizados, administrados y optimizados, aplicando las tecnologías de la información y las comunicaciones disponibles y haciendo uso de recursos como los servicios ciudadanos digitales (autenticación, interoperabilidad y carpeta ciudadana) de acuerdo con lo señalado en el Decreto 620 del 2 de mayo de 2020.

Responsabilidades:

Autoridad	Portal WWW.GOV.CO
<ul style="list-style-type: none"> • Generación de los desarrollos requeridos en el acondicionamiento o transformación del trámite garantizando el uso de los recursos y los servicios ciudadanos digitales disponibles, evitando duplicar esfuerzos al implementar funcionalidades que hayan sido habilitadas como parte de estos. • Implementación de los elementos de diseño de la línea gráfica definidos por MinTIC, considerando los elementos de estilo, usabilidad y arquitectura de información que permitirán la homologación de la interfaz de usuario asegurando una experiencia de usuario agradable. • Aplicación de los requisitos definidos en ese estándar y sus anexos. • Implementar en el trámite, OPA o consulta de acceso a información pública a integrar, los mecanismos necesarios para habilitar el single sign on/out con WWW.GOV.CO, para los que requieran autenticación. • Como parte de las funcionalidades del trámite, OPA o consulta de acceso a 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitar los mecanismos técnicos necesarios para integrar en WWW.GOV.CO los desarrollos y servicios digitales entregados por la entidad que cumplan con los requisitos establecidos. • Gestión de la redirección del trámite desde WWW.GOV.CO hasta la aplicación donde se desarrolla el trámite, OPA o consulta de acceso a información pública habilitado por la autoridad. • Implementar en WWW.GOV.CO los mecanismos necesarios para habilitar el single sign on/out con los trámites que requieran autenticación.

información pública que se habiliten por medios digitales, la autoridad debe implementar un servicio que le permita a los usuarios realizar seguimiento del estado y avance del proceso solicitado, aplica para aquellos cuya respuesta no es inmediata a la solicitud. Se debe tener en cuenta la equivalencia de las 4 etapas.

- Aseguramiento de la calidad de la información y la disponibilidad de los servicios digitales implementados.
- Implementación de los controles de seguridad informática definidos en este estándar y sus anexos.
- Coordinar y retroalimentar a MinTIC, a través de los mecanismos habilitados, respecto al avance del proceso de acondicionamiento y transformación de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública para su integración a WWW.GOV.CO.
- Para los casos en que la página o URL cambie o sea retirada de operación se debe coordinar lo necesario para actualizar oportunamente en SUIT y en WWW.GOV.CO.

c. *Paso 3. Integración a WWW.GOV.CO*

Una vez la autoridad haya asegurado la calidad de la información general que se presenta en la ficha informativa, transformado o acondicionado el trámite, OPA o consulta de acceso a información pública, debe solicitar formalmente la integración a WWW.GOV.CO atendiendo los procedimientos establecidos por MinTIC, diligenciando el formulario de solicitud de integración al Portal Único del

Estado Colombiano - WWW.GOV.CO, confirmando que cumple con los parámetros que se han dispuesto en la

presente estándar y que tienen por objeto apoyar a las autoridades en el camino hacia la transformación digital.



Imagen No.4. Modelo de integración por redireccionamiento al Portal Único del Estado Colombiano -

WWW.GOV.CO.Fuente MinTIC

10. PLANES DE INTEGRACIÓN

El proceso de integración al Portal Único del Estado colombiano - WWW.GOV.CO de los trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública, acondicionados o transformados que se pueden realizar 100% en línea o parcialmente se debe implementar de manera metodológica y estructurada, atendiendo los siguientes pasos principales:

- (a) Leer y entender los lineamientos definidos por MinTIC para la integración de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO.
- (b) Priorizar los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública que se van a integrar al Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO
- (c) Definir proceso de mejora a implementar (acondicionamiento o transformación).
- (d) Identificar los ajustes requeridos y elaborar un plan de trabajo.
- (e) Cumplir los lineamientos para la integración de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública definidos por MinTIC en este estándar y sus anexos
- (f) Implementar las mejoras y ajustes identificados.
- (g) Diligenciar y presentar el formulario de solicitud de integración al Portal Único del Estado Colombiano - WWW.GOV.CO.
- (h) Atender las observaciones que MinTIC emita como resultado de la revisión.
- (i) Verificar el adecuado funcionamiento del (los) trámite (s) a integrar al Portal Único del Estado Colombiano - WWW.GOV.CO.
- (j) Monitoreo y mejora continua de los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública.

Una vez la autoridad culmine el proceso de adecuación de los trámites, OPAs, consulta de acceso a información pública y haya solicitado la integración al Portal Único del Estado Colombiano – WWW.GOV.CO, el Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (MinTIC) verificará el cumplimiento de los requisitos, definidos en la presente estándar y sus anexos.

11.ACLARACIONES RESPECTO A LAS ANTERIORES OPCIONES DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPA´s Y CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

El proceso de integración de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública se simplificó y consolidó en un único esquema de redireccionamiento.

a. Antigua opción 1. Publicación de ficha informativa del trámite o servicio

Teniendo en cuenta la importancia que tiene para los usuarios, el encontrar información clara, completa y actualizada, este proceso de mejora se debe realizar para la totalidad de los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública, como requisito para solicitar la integración al Portal Único del Estado Colombiano – WWW.GOV.CO; dejando de ser algo optativo o considerado como alternativa de integración.

b. Antigua opción 2. Interfaz gráfica mínima

Esta alternativa de integración evolucionó y pasa a conformar el esquema único de integración de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano – WWW.GOV.CO, para lo cual la autoridad debe dar cumplimiento a lo requerido en aspectos de diseño gráfico, de seguridad y técnicos, indicados por MinTIC, para acceder desde WWW.GOV.CO a través del mecanismo de redireccionamiento.

c. Antigua opción 3. Uso de Servicios WEB y APIs

Este esquema de integración no se continuará implementado, sin embargo, para los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública que a la fecha de publicación de este estándar estén integrados o en proceso adelantado de integración al Portal Único del Estado en esta alternativa, continúan en operación y/o se completará el proceso de integración a WWW.GOV.CO asegurando se cumpla con lo establecido en la guía de integración de trámites versión 1.0 que se refería a este esquema de integración. De esta manera se genera valor a los usuarios y se explota el esfuerzo conjunto realizado, los cuales adicionalmente podrán ser de gran utilidad al momento

de aplicar para servicios ciudadanos digitales de interoperabilidad y de carpeta ciudadana.

d. Antigua opción 4. Desarrollos web para ser integrados a la plataforma WWW.GOV.CO

Esta alternativa de integración evolucionó y pasa a conformar el esquema único de integración de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano – WWW.GOV.CO, para lo cual la autoridad debe dar cumplimiento a lo requerido en aspectos de diseño gráfico, de seguridad y técnicos, indicados por MinTIC, para acceder desde WWW.GOV.CO a través del mecanismo de redireccionamiento; donde los aspectos relacionados con la implementación de servicios ciudadanos digitales son herramientas que las autoridades tienen a su disposición para la transformación e integración a WWW.GOV.CO de los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública, atendiendo lo indicado en los decretos 2106 del 2019 y 620 del 2020 y las guías y lineamientos relacionados.

Nota 1: Consideraciones adicionales

Considerando el esquema definido para la integración de los trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública establecidos en esta Guía técnica de integración de Trámites y Servicios a WWW.GOV.CO (GUÍA TÉCNICA DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA AL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - WWW.GOV.CO ver.

2.0) y de acuerdo con la normativa vigente, se tendrá que implementar lo siguiente:

- (a) Todas las autoridades son las responsables de garantizar la calidad, seguridad (integridad, disponibilidad y confidencialidad), privacidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información, procedimientos, servicios, trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública que se pueden acceder desde el Portal Único del Estado Colombiano WWW.GOV.CO, siendo responsables, en el ejercicio de sus funciones legales y administrativas sobre el Tratamiento que realicen de los

datos personales de sus usuarios.

- (b) La responsabilidad respecto de la información usada en los trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública que se realicen, corresponde a la autoridad, siendo ésta la responsable del trámite, otro procedimiento administrativo y consulta de acceso a información pública frente al usuario y la protección de los datos personales es responsabilidad de la autoridad.
- (c) El MinTIC, como titular del Portal Único del Estado Colombiano, conforme a lo establecido en la ley, será responsable de administrar, gestionar y velar por el cumplimiento de las condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad en el Portal.
- (d) Independientemente del modelo técnico de integración que se adopte, tanto las autoridades como el MinTIC deberán implementar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información a nivel de procesos, sistemas de información e infraestructura tecnológica, así como la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en autoridades.
- (e) Durante la transición del cambio de la versión 1.0 a la versión 2.0 de este estándar, las entidades que tenían procesos de integración de trámites adelantados en los esquemas de integración establecidos en el año 2019 descritos en el estándar de integración de trámites versión 1.0 deben completar oportunamente el proceso de acondicionamiento o transformación de los trámites y servicios que hayan iniciado y estén en proceso con el mismo esquema en que iniciaron hasta completar el proceso de integración a WWW.GOV.CO, no implica que en el corto plazo se deba iniciar un proceso de migración al nuevo esquema de redireccionamiento. Es importante que la entidad notifique al equipo de WWW.GOV.CO sobre el estado de avance y plan de trabajo previsto para la integración de los trámites que presentan esta característica. Los trámites que inicien proceso de acondicionamiento y transformación a partir de la publicación de este estándar deben hacerlo con base en los lineamientos definidos en este estándar y sus anexos para el nuevo esquema de integración. A futuro la autoridad responsable deberá migrar los desarrollos al nuevo esquema de integración cuando requiera realizar cambios significativos a la manera de realizar el trámite o según considere que es necesario.

Nota 2: Trámites en ventanillas únicas digitales

Para aquellos trámites, OPAs o consulta de acceso a información pública que pertenecen a dos o más autoridades, y están acoplados en una “cadena de trámites”

haciendo parte de una ventanilla única digital debidamente estructurada, se

integrarán a WWW.GOV.CO atendiendo lo establecido por MinTIC particularmente para la integración de ventanillas únicas digitales. Para los trámites que además de hacer parte de una ventanilla única digital, están dispuestos de manera individual por la autoridad, el proceso de integración a WWW.GOV.CO tendrá los mismos criterios y opciones de integración descritos en esta guía y sus anexos.

12.REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información emitido por MinTIC: https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_Modelo_de_Seguridad_Privacidad.pdf
- Ley 1581:2012: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4274_documento.pdf
- Ley 1273:2009: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3705_documento.pdf
- Norma ISO 27001:2013: https://www.academia.edu/40913480/NORMA_T%C3%89CNICA_NTC-ISO-IEC_COLOMBIANA_27001_TECNOLOG%C3%8DA_DE_LA_INFORMACI%C3%93N_T%C3%89CNICAS_DE_SEGURIDAD_SISTEMAS_DE_GESTI%C3%93N_DE_LA_SEGURIDAD_DE_LA_INFORMACI%C3%93N_REQUISITOS
- OWASP Testing Guide 4.0: https://owasp.org/www-project-web-security-testing-guide/assets/archive/OWASP_Testing_Guide_v4.pdf
- OWASP Top 10 - 2017 Los diez riesgos más críticos en Aplicaciones Web <https://wiki.owasp.org/images/5/5e/OWASP-Top-10-2017-es.pdf>

Field Code Changed

Field Code Changed