

ANEXO 5.

GUÍA TÉCNICA DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPAS Y SERVICIOS DE CONSULTA I

<Corresponde a la versión de diciembre 2020, ver modificaciones posteriores en la Resolución [289](#)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Viceministerio de Transformac

Dirección de Gobierno Digital

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

German Rueda - Viceministro de Transformación Digital

Aura María Cifuentes - Directora de Gobierno Digital

Martha Lucía Jiménez – Equipo de Gov.co

Francisco Javier Moreno – Equipo de Gov.co

Harley Roldán Silva- Equipo de Gov.co.

Senén Niño - Equipo de Gov.co

Juan Carlos Noriega – Coordinación Política.

Marco Sánchez – Coordinación Política.

Juan Pablo Salazar - Coordinación Política.

Ricardo Aponte – Servicios Ciudadanos Digitales

Nayelli Jaraba Negrete – Agencia Nacional Digital

Versión

Versión 1

Diciembre 2020

Anexo
ÚNICO

Anexo [5.1](#) Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA's y Consulta de Acceso a In

Comentarios, sugerencias o correcciones pueden ser enviadas al correo electrónico: gobiernodigital



Esta guía de la Dirección de Gobierno Digital se encuentra bajo una Licencia Creative Commons A

Tabla de Contenido

1. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	
2. DEFINICIONES.....	
3. MARCO NORMATIVO.....	
4. ASPECTOS GENERALES.....	

a. Etapa 1. Inicio.....	
b. Etapa 2. Hago Mi Solicitud.....	
c. Etapa 3. Procesan Mi Solicitud.....	
d. Etapa 4. Respuesta.....	
5. NIVELES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS TRÁMITES, OPA´s Y CONSULTA	
a. Nivel 1 de Transformación Digital: Informativo-Presencial.....	
b. Nivel 2 de Transformación Digital: Informativo Actualizado - Descarga Formularios.....	
c. Nivel 3 de Transformación Digital: Parcialmente digital.....	
d. Nivel 4 de Transformación Digital: Totalmente digital.....	
e. Nivel 5 de Transformación Digital: Interoperable.....	
f. Nivel 6 de Transformación Digital: Automatizado y Proactivo.....	
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA INTEGRACIÓN DE TRÁMITES. OPA´s Y CON	
a. Barra superior de las páginas donde se desarrolla el trámite (top bar).....	
b. Barra Inferior de las páginas donde se desarrolla el trámite (Footer).....	
c. Lineamientos de diseño gráfico para trámites, opas y consulta de acceso a información pública q	
d. Cumplimiento De Políticas.....	
7. ATRIBUTOS DE CALIDAD REQUERIDOS PARA LA INTEGRACIÓN DE TRAMITES, OF	
a. Usabilidad.....	
b. Interoperabilidad.....	
c. Accesibilidad.....	
d. Seguridad.....	
i. Roles y responsabilidades.....	
e. Disponibilidad.....	
f. Neutralidad.....	
g. Calidad de la información.....	
8. MODELO DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPA´s Y CONSULTAS I	
GOV.CO.....	
a. Redireccionamiento.....	
b. Infraestructura para la redirección.....	
c. Servicios Ciudadanos Digitales: Autenticación digital, Carpeta Ciudadana e Interoperabilidad....	
d. Autenticación Digital – Single Sign On - Redireccionamiento.....	
9. PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN.....	
a. Paso 1. Actualización - Publicación de ficha informativa del trámite, OPA o consulta de acceso	
b. Paso 2 Acondicionamiento o transformación del trámite a integrar al portal único del Estado col	
c. Paso 3. Integración a Gov.co.....	
10. PLANES DE INTEGRACIÓN.....	
11. ACLARACIONES RESPECTO A LAS ANTERIORES OPCIONES DE	
PÚBLICA.....	
a. Antigua opción 1. Publicación de ficha informativa del trámite o servicio.....	
b. Antigua opción 2. Interfaz gráfica mínima.....	
c. Antigua opción 3. Uso de Servicios WEB y APIs.....	

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

Nota 1: Consideraciones adicionales.....

Nota 2: Trámites en ventanillas únicas.....

12. REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Esta guía establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las entidades públicas de Colombia - GOV.CO, para dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto [2106](#) del 22 de noviembre de 2015, sobre trámites, consulta de acceso a información pública y otros procesos administrativos (OPA), respecto

Este proceso busca generar mayor valor público e impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación. Así las cosas, este proceso establece el acceso directo a los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública desde el Portal Único de Trámites.

La presente guía aplica a todas las autoridades, entendidas como los organismos, entidades y personas jurídicas de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2. DEFINICIONES.

Acondicionamiento de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consulta de acceso a información pública: Son los lineamientos y requisitos definidos por MinTIC, principalmente los relacionados con accesibilidad, seguridad y privacidad.

Activos de Información: Todo lo que tiene valor para la Entidad y que contiene, genera, procesa, almacena o transmite (bases de conocimiento), tecnológicos o digitales (hardware y software), infraestructura física (instalaciones), o de gestión (procedimientos).

Articulador: Es la Agencia Nacional Digital, que será la encargada de proveer y gestionar de manera integral los servicios de 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 o entidad que lo genera.

Autoridades: todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus diferentes niveles de gobierno.

Back Office: Es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la entidad que no son visibles para el ciudadano o grupos de interés externos. Los servicios de back office son procedimientos internos que soportan el front office.

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

Contenedor: Método de virtualización de un sistema operativo que permite ejecutar una aplicación en un entorno aislado.

Consultas de acceso a información pública: Información contenida en bases de datos o repositorios de la entidad, que es inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida por cualquier persona.

Digitalización: es el proceso mediante el cual se realiza la transformación de algo real (físico, tangible) en digital a través de diferentes fines a través de equipos de cómputo (computadores, dispositivos móviles, entre otros).

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 en formato digital.

Front office: Son todas las actividades, procesos, puestos y procedimientos de la entidad u organización que son visibles para el ciudadano o grupos de interés externos.

Integridad: Atributo de la información que salvaguarda la precisión y completitud de la información.

Interoperabilidad: Capacidad de las autoridades para intercambiar información y conocimiento en e

ciudadanos, empresas y a otras autoridades, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TI

Marco de interoperabilidad: Es la estructura de trabajo común donde se alinean los conceptos y criterios legales, organizacionales, semánticos y técnicos de las autoridades, con el fin de facilitar el intercambio

Mecanismos de autenticación: son las firmas digitales o electrónicas que, utilizadas por su titular, p

MSPI: Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

Otro Procedimiento Administrativo (OPA): conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un p

el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o

Prestadores de servicios ciudadanos digitales: Entidades pertenecientes al sector público o privado, empresas. siempre bajo los lineamientos, políticas, guías, que expida el Ministerio de Tecnologías e

Privacidad: Se refiere a mantener reservados o confidenciales los datos de los ordenadores y los que

Procesos automatizados: Son aquellos procesos cuyas actividades se realizan haciendo uso de tecnol

Recursos de apoyo: otros elementos de ayuda para capacitar y orientar al usuario en la realización de micrositios informativos, aplicaciones de ayuda, entre otros.

Redirección: Es un mecanismo técnico de integración que permite remitir a los visitantes y motores de

Riesgo: posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar un

Sede electrónica: Es la dirección electrónica de titularidad, administración y gestión de cada autoridad e interoperabilidad de la información y de los servicios. La sede electrónica permitirá las interacciones

Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la

Servicios Ciudadanos Digitales (SCD): Es el conjunto de soluciones y procesos transversales que brindan el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública. Estos servicios se clasifican

Servicio Ciudadano de autenticación digital: Es el procedimiento que, utilizando mecanismos de autenticación, en caso de requerirse, permite tener certeza sobre la persona que ha firmado un mensaje de datos, o la o subroguen, y sin perjuicio de la autenticación notarial.

Servicio Ciudadano de interoperabilidad: Es el servicio que brinda las capacidades necesarias para la integración y la compartición de la información. con el propósito de facilitar el ejercicio de sus funciones

Servicios Digitales: Servicios que se encuentran implementados para ser utilizados por parte de los

Single Sign-On (SSO): Ocurre cuando un usuario inicia sesión en una aplicación y luego inicia sesión en

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

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso administrativo, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación

Trámites y OPA automatizados: Son aquellos trámites y otros procedimientos administrativos totalmente

intervención humana.

Trámite y OPA parcialmente en línea (parcialmente: digital, electrónico o sistematizado): Es el trámite para obtener el bien o servicio requerido.

Trámite y OPA totalmente en línea (totalmente: digital, electrónico o sistematizado): Es el trámite en el cual el solicitante puede realizar por medios digitales la totalidad del conjunto de pasos o acciones.

Transformación de trámites, otros procedimientos administrativos y servicios de consulta de información, proceso haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, reduciendo la complejidad de la manera estandarizada atendiendo los lineamientos y requisitos definidos por MinTIC, principalmente el esquema de 4 etapas clave del trámite; esto con el objetivo de generar impacto positivo y ahorros significativos.

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

Usuario: Ciudadanos, extranjeros, instituciones o dependencias públicas y organizaciones a quienes se presta el servicio.

Usuario de servicios ciudadanos digitales: Es la persona natural nacional o extranjera, o la persona jurídica, que utiliza los servicios ciudadanos digitales.

Valor público: Se relaciona con la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios al fin último del uso de la tecnología en la relación del Estado y el ciudadano. El valor público se relaciona con el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos, entre otros. Valor público también es la característica del entorno en donde se relaciona el Estado con los ciudadanos y los demás actores del entorno; este entorno debe ser sencillo, corresponsable, previsible y seguro. Debe permitir un diálogo permanente y transparente.

Ventanilla única: Sitio o canal que integra actuaciones administrativas de dos o más autoridades que antes solo 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 antes solo entidad estarán en la sección transaccional de la sede electrónica.

Vulnerabilidad: Es la debilidad o fallo del sistema que pone en riesgo la confidencialidad, integridad o 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 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se han definido dos componentes: TIC para el Estado y TIC para los Ciudadanos Digitales.

Estos instrumentos se desarrollan a través de lineamientos y estándares, que son los requerimientos para la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Por disposición del artículo [147](#) de la Ley 1955 de 2019 "(...) las entidades estatales del orden nacional y local, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (...) Los proyectos estratégicos 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 001 de 2019, que establece los trámites, servicios, información pública, ejercicios de participación, colaboración y control social en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

A su vez, el artículo [15](#) del Decreto 2106 de 2019 señala que el Portal Único del Estado colombiano debe ser accesible y transparente para los ciudadanos. La administración gestionará y tendrá la titularidad del Portal Único del Estado colombiano.

Por mandato de dicha disposición, las autoridades deberán integrar sus trámites al Portal Único del Estado colombiano, garantizando la interoperabilidad de la información, procedimientos, servicios y trámites ofrecidos por este medio.

El Decreto [620](#) del 2 de mayo de 2020, establece en su artículo [2.2.17.6.2.](#) que la sede electrónica cede por las autoridades. a partir del uso de los servicios ciudadanos digitales base.

4. ASPECTOS GENERALES.

Se debe tener en cuenta que el principal objetivo de GOV.CO es facilitar la interacción del usuario en la realización de trámites, OPAS y consulta de acceso a información pública, y este se encuentra articulado

Entendiendo que la interacción Usuario - Estado es dinámica, en general las variaciones y particularidades características deseables y buenas prácticas se recomienda suministrar de manera permanente información como del estado actualizado de su (s) solicitud(es).

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

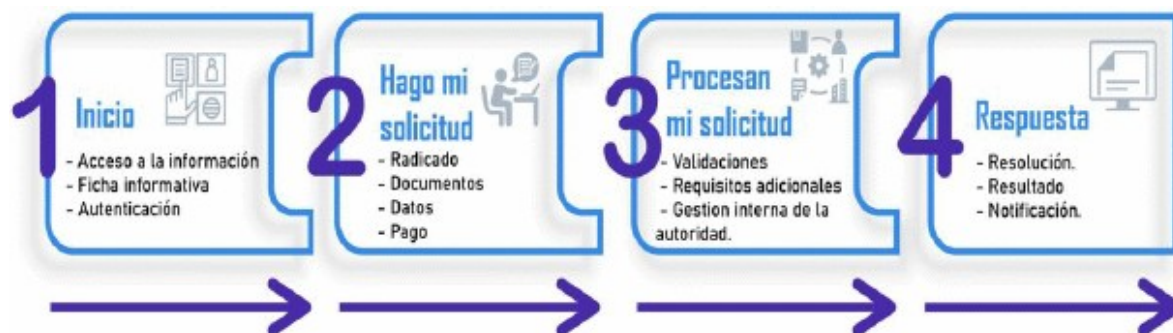


Imagen No. 1 Etapas de los Trámites y Servicios para el modelo de integración de trámites al portal

Fuente MinTIC

La clasificación de los momentos o pasos de los trámites, OPAS y servicios de consulta en 4 Etapas: pública, estandarizando la experiencia del usuario durante su interacción digital con el Estado, para garantizar la anterior considerando los niveles de transformación digital que presentan los trámites, OPAS, servicios

Para realizar la integración de trámites, OPAS y consulta de acceso a información pública a GOV.CO en el proceso, el estado de avance de su ejecución equivalente a las etapas, diferenciando aquellas que

a. Etapa 1. Inicio

Corresponde a la posibilidad que tiene el usuario de realizar un trámite, OPA o consulta de acceso a información pública por la autoridad que el usuario debe tener en cuenta durante el proceso, permitiendo conocer previamente el trámite, costos, tiempos de espera, cuál es el resultado, a qué usuarios aplica, entre otros; así como la ficha informativa del trámite y servicios, esta ficha informativa se despliega una vez el usuario selecciona el trámite para facilitar al usuario la ubicación del mismo. De igual manera hacen parte de la etapa de acceso el hipervínculo

La información general del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública, publicada 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 encuentren actualizados y disponibles los hipervínculos. Garantizar y certificar por parte de la autoridad

Es responsabilidad de la autoridad definir e implementar, si se requiere, la autenticación digital con el servicio de autenticación podrá integrarse con la autenticación del Portal Único del Estado Colombiano para que se identifique en una única sesión para los diferentes sistemas si estos se encuentran integrados (

b. Etapa 2. Hago Mi Solicitud

La etapa de "Hago mi Solicitud" corresponde a todas las actividades que debe realizar el usuario (carga de documentos, pago de derechos, pago de OPA o consulta de acceso a información pública, donde allega los documentos, información, pagos y otro mecanismo digital).

Estos documentos podrán ser dispuestos en el sistema de manera digital por parte del usuario, o presentados entre autoridades. Cuando los documentos son presentados de forma digital, el usuario solicitante podrá cargarlos directamente en el sistema.

Por otra parte, de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos personales definida por la autoridad, se desplegará los textos de la ley de protección de datos según lo establezca la autoridad, como se especifica en el artículo 17 de la Ley 1712 de 2014.

La autoridad debe generar y permitir la visualización de un **número único de solicitud**, cuyo objetivo es que el usuario pueda realizar seguimiento al estado de avance de la solicitud realizada; este mecanismo es de carácter obligatorio y de obtención inmediata.

Para el cargue de archivos, las autoridades no podrán establecer restricciones técnicas (en lo que respecta a formatos, tamaños, etc.) que impidan la carga 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 (revisión del expediente de la solicitud recibida, respecto a información y/o documentación aportados por el usuario, entrega de documentos, pagos de derechos, exámenes, visitas (según aplique), entre otros; esto con el fin de dar respuesta a la solicitud.

La autoridad responsable del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública determina la forma de entrega de la solicitud recibida, de igual manera la autoridad determina las reglas y los mecanismos para realizar el trámite.

Para aquellos trámites que se realizan de manera digital y cuyo resultado no se genera de forma inmediata, la autoridad deberá informar al usuario su solicitud, conforme a las etapas definidas en el numeral 4 de esta guía y suministrando el detalle del proceso de respuesta del trámite; si debe complementar documentación o datos requeridos y los tiempos de espera.

d. Etapa 4. Respuesta

Corresponde al resultado formal que la autoridad genera a partir de la solicitud del usuario y que, según las facultades al solicitante (ejemplo. un permiso de construcción, un título habilitante, un subsidio, un pago de impuestos o pago de multas, emisión del duplicado de un documento de identificación, etc.).

Una vez concluido el trámite, la autoridad emite la notificación que contiene el sentido de la solución, a través de medios digitales, con el objetivo de facilitar la interacción del usuario con el Estado. La respuesta puede ser emitida por correo electrónico o por mensajería instantánea.

Con el propósito de alcanzar el mejoramiento continuo del servicio, las autoridades deben implementar mecanismos que permitan al usuario o solicitante podrá retroalimentar respecto a su experiencia y la atención recibida durante el trámite.

5. NIVELES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS TRÁMITES, OPA'S Y CONSULTA

El proceso de digitalización de trámites, OPA y consulta de acceso a información pública y su integración con los canales de transformación digital incrementales, los cuales han sido definidos procurando generar cada vez mayor eficiencia y calidad en el servicio.

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 con el sistema, solo uso de la funcionalidad que permite visualizar la ficha informativa en Gov.co.

La información general del trámite-servicio está disponible y actualizada para ser consultada por el usuario.

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. Los datos requeridos, pueden ser descargados por medios digitales para su impresión y diligenciarlos.

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 pago de tasas y multas, el servicio de interoperabilidad; mientras que otras actividades requeridas para realizar el trámite u OPA se realizan 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. Las actividades 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, interconecta con otros sistemas de información a través de medios digitales para todo el conjunto de documentos y/o de datos requeridos para la realización de los trámites.

La interoperabilidad se debe entender en dos sentidos:

- Hacia atrás: la autoridad consume de manera automática de otras dependencias y/o autoridades to
- Hacia adelante: La entidad tiene implementados y es proveedor de servicios digitales que permite la realización de 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 [2.2.1](#) establece que las ramas del Poder Público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, los órganos autónomos e in

f. Nivel 6 de Transformación Digital: Automatizado y Proactivo

Este nivel, incluye las características del nivel 5, y adicionalmente incorpora procesos automatizados de la autoridad, las cuales deben ser ejecutadas haciendo uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

De igual manera la autoridad debe evolucionar en la prestación de los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública (a 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, OPAs y consulta de acceso a informa

6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA INTEGRACIÓN DE TRÁMITES. OPA'S Y CON

Todas las autoridades deberán acondicionar o transformar sus trámites, OPA y consultas de acceso

A continuación, se listan cada uno de los elementos que deben ser considerados en el acondicionar

a. Barra superior de las páginas donde se desarrolla el trámite (top bar):

Acondicionar una barra superior completa con acceso al Portal Único del Estado colombiano - GO' Único del Estado colombiano www.gov.co, allí también se podrá incluir el logo de la autoridad; igr consulta de acceso a información pública a Gov.co.

Se conforma por:

1. Barra superior Gov.co con logo Gov.co y link de ir a Gov.co
2. Logo de la entidad encargada del trámite

Ver el Anexo No. [5.1](#) Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA's y de consulta d

b. Barra Inferior de las páginas donde se desarrolla el trámite (Footer)

Barra inferior:

Este módulo hace referencia a la información de la autoridad responsable del trámite. Debe contene correo institucional para atención al público, correo de notificaciones judiciales

Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo de país +57, y el número de indicativo nacion

Adicionalmente debe tener vínculo a cada una de las redes social, los botones de Política y Mapa d

Nota: Debe contener la información puntual de la oficina encargada de trámite, OPA y consulta de

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 Gov.co". Ver el Anexo [5.1](#) Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública.

c. Lineamientos de diseño gráfico para trámites, opas y consulta de acceso a información pública

Para la construcción y/o modificación de las páginas donde se realiza el trámite de las autoridades, deberán ser uniformes y alineadas a los parámetros definidos por el Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.

Para ampliar la información de las características gráficas de las páginas donde se desarrollan los trámites, se define en la directiva presidencial [03](#) de 2019 "LINEAMIENTOS PARA LA DEFINICIÓN DE LA IDENTIDAD VISUAL DE LA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL" (cuando aplique) y lo que se describe en el Anexo [5.1](#) Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública.

Para agilizar la unificación de contenidos gráficos en el Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO, se define una herramienta que pueden ser usados para adecuar los trámites. En esta herramienta podrán encontrar elementos de la Interfaz de Usuario donde se disponen todos los recursos necesarios para la estandarización de diseños.

d. Cumplimiento De Políticas

Las autoridades deberán incorporar una sección, a la que se acceda por la barra inferior (footer), con los términos y condiciones de uso del sistema de información digital.

Las autoridades deberán definir, aprobar y publicar los términos y condiciones para el uso de los sistemas de información digital. Las condiciones como mínimo deberán incluir lo siguiente: condiciones, alcances y límites en el uso; derechos de acceso; referencia a la política de privacidad y tratamiento de datos personales, política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos.

En la información y contenidos que hagan parte del sistema de información digital que las autoridades desarrollen, se deberán incluir 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 y la Superintendencia de Industria y Comercio, y demás instrucciones o disposiciones relacionadas.

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 sobre los contenidos 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 desde la sede electrónica de la Autoridad, lo que implica la adecuación de los contenidos.

7. ATRIBUTOS DE CALIDAD REQUERIDOS PARA LA INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPAs Y CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

Se entiende por calidad al conjunto de características de un producto o servicio que satisface las necesidades de los usuarios.

a. Usabilidad

(a) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben mantener el diseño gráfico uniforme y los títulos y/o encabezados; el uso adecuado de los espacios en blanco; el vínculo a la página de inicio, y el enlace a la barra inferior.

- (b) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben presentar de forma clara y sencilla la información solicitada.
- (c) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben destacar los vínculos de acceso a la información pública.
- (d) La autoridad responsable de todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública debe garantizar la accesibilidad de la información.
- (e) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben tener incorporado el mecanismo de retroalimentación.
- (f) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben tener etiquetados los documentos.
- (g) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben evidenciar el control de calidad.
- (h) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben proporcionar mensajes de error claros y sencillos.
- (i) Se debe tener en cuenta lo definido en el Kit de Guía de Usabilidad publicado en la biblioteca de recursos.

b. Interoperabilidad

Las autoridades responsables donde se desarrollan los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública deben garantizar el intercambio de información para los trámites, disponibles, ajustado al estándar definido en el lenguaje de interoperabilidad, integrar, compartir información con otras autoridades (Entidades públicas) en el marco de la interoperabilidad.

c. Accesibilidad

El siguiente es el listado de algunos requerimientos y condiciones que deben tener los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública, en conformidad con las Directrices de Accesibilidad Web contenidas en el Anexo [1](#) de la Resolución 1519 del 2020.

- (a) Los contenidos deben poder ser leídos a través de herramientas para lectura magnificada o lector de pantalla.
- (b) Barra de accesibilidad: contar con una barra de accesibilidad visible, en la que se pueda modificar la configuración de accesibilidad.
- (c) Adaptable: crear contenidos en los que se puedan establecer tamaños de fuente, para que los usuarios puedan ajustar el tamaño de la fuente.
- (d) Distinguible: facilitar los contenidos para que los usuarios puedan disfrutarlos a través de su visión.
- (e) Accesible mediante el teclado: implementar las distintas funcionalidades para que se pueda acceder a los contenidos mediante el teclado.
- (f) Suficiente tiempo: en los contenidos que tengan tiempo de lectura controlado por timer, tipo barra de progreso, etc.
- (g) Legibilidad: contenido de texto legible y fácilmente comprensible para los usuarios. Aspectos como el uso de negritas, cursivas, etc.
- (h) Ayuda en la entrada de datos: el trámite debe ayudar a los usuarios a evitar y corregir los errores de entrada de datos, como el autollenado de formularios.
- (i) Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deben estar preparados para ser utilizados por personas con discapacidad.

d. Seguridad

Todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública deberán contar con los siguientes requisitos de seguridad, en conformidad con el Decreto 1519 del 2020:

- (a) Implementar un certificado SSL con validación de organización, para garantizar comunicaciones seguras.

normativa vigente para su expedición.

- (b) Emplear mitigaciones para vulnerabilidades XSS, CSRF, en particular soportar HSTS, Content
- (c) Verificar Cross Origin Request Site (CORS) para habilitar el envío de cookies solamente al serv
- (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 servicio (HSTS), Public-Key-Pins (HPKP) Referrer-Policy, Feature-Policy, para cookies habilitar secure y F
- (f) Aplicar técnicas de sanitización de parámetros de entrada mediante la eliminación de etiquetas, :
- (g) Realizar sanitización de caracteres especiales (secuencia de escape de variables en el código de
- (h) Habilitar mecanismos de autenticación, se sugiere como primera opción, hacer uso del sistema c
- (i) Implementar mecanismos de validación de usuarios tipo captcha para todos los trámites, OPA y
- (j) Implementar mensajes de error genéricos que no revelen información acerca de la tecnología us
- (k) Implementar medidas de seguridad en el hosting (políticas de seguridad informática y acciones
- (l) Proteger el código fuente del trámite, de manera que dificulte realizar procedimientos de ingenie
- (m) Se deben activar los Logs de auditoría de las actividades realizadas por los usuarios internos y c
- (n) La autoridad debe contar con soluciones de seguridad que se adecuen a su infraestructura tecnol
- (o) Mantener actualizado el software y protocolos de transmisión.
- (p) Realizar copias de seguridad y respaldo.

Nota 1. Las actividades y controles descritos anteriormente no limitan la responsabilidad de la auto

Nota 2. Como buenas prácticas en seguridad, las Autoridades pueden basarse para la mitigación de realizar para mitigarlas.

i. Roles y responsabilidades:

Dentro de la aplicación de la presente guía de integración de trámites, OPAs y consulta de acceso a de seguridad:

ROL

Autoridad (Entidad)

- Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de l al portal único del estado colombiano.

- Mantener la disponibilidad de los trámites, OPAs y consulta

- Reportar y gestionar las vulnerabilidades, incidentes, event que este determine.Preservar la integridad, disponibilidad y estado colombiano GOV.CO.

- Realizar pruebas de seguridad (análisis de vulnerabilidad integrados al portal único del estado colombiano; generar los el cierre de brechas.

- Mantener la disponibilidad del portal único del estado colombiano GOV.CO.

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC.- Mantener la disp

- Realizar la revisión en los casos que considere necesario y verificar los requerimientos mínimos c

- Realizar pruebas de seguridad (análisis de vulnerabilidades, pruebas de penetración, ethical hacki al portal único del estado colombiano.

- Apoyar a través del CSIRT la identificación de vulnerabilidades y la gestión de incidentes, event

- Establecer, divulgar y mantener abiertos los canales de comunicación con las Autoridades para el Realizar el redireccionamiento web con enmascaramiento URL de los trámites, OPAs y consulta d

Usuarios

- Hacer buen uso de los trámites, OPAs y servicios de co vulnerabilidades, incidentes, eventos o riesgos de seguridad c

e. Disponibilidad

La autoridad debe determinar y asegurar el nivel de disponibilidad requerido para todos los trámite: los todos los trámites, OPA y consulta de acceso a información pública ofrecidos en atención al ané

f. Neutralidad

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

(a) Actualizada: la información publicada debe estar actualizada con el propósito de evitar la entreg

(b) La información producida, gestionada y difundida deberá ser oportuna, objetiva, veraz, complet 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

8. MODELO DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, OPA´S Y CONSULTAS DE ACCESO A INF

El mecanismo establecido para la integración de trámites, OPAs, y consulta de acceso a informació en esta guía y sus anexos.

a. Redireccionamiento

Este esquema de integración consiste en habilitar tanto en GOV.CO como en los sistemas de información de las autoridades, se pueda acceder de manera directa a los trámites, OPAs o consulta de acceso a información pública en el Portal Único del Estado – GOV.CO, que contiene los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública, este catálogo se redirecciona a las URL correspondiente de cada uno de los trámites, OPAs y servicios de consulta de acceso a información pública en línea, redireccionándolo al sitio de la autoridad donde se realizará el proceso.

(a) Podrán disponer de mecanismos de consulta en línea que le permitan al usuario conocer el estado de sus trámites.

(b) Pueden hacer uso del sistema de autenticación digital de los servicios ciudadanos digitales: En el SSO (Single Sign-On – Single Log-Out) e intercambiar con GOV.CO el token de sesión del usuario.

La redirección permite mantener al usuario dentro del contexto del dominio GOV.CO, generando una URL única para cada autoridad. Por ejemplo, el trámite de certificado de tradición y libertad de inmuebles de la Superintendencia de Notariado y Registro, tiene una dirección electrónica externa al Portal Único del Estado – GOV.CO, que agrega la configuración necesaria para intermediar las peticiones sin que se pierda el contexto del trámite.

La URL <https://snrbotondepago.gov.co/certificado>, tiene una dirección electrónica externa al Portal Único del Estado – GOV.CO, que agrega la configuración necesaria para intermediar las peticiones sin que se pierda el contexto del trámite. El final de la URL corresponden al Id del trámite definido en el SUIT.

Este esquema de integración permite que la autoridad conserve su nombre de dominio, así como la interfaz de usuario de manera uniforme.

b. Infraestructura para la redirección

El Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO proveerá un servidor Proxy dedicado y la infraestructura necesaria para la redirección de la información pública en el Portal Único del Estado – GOV.CO. En este servidor se va a desplegar un proxy que redirige a las autoridades, convirtiendo de manera transparente para el usuario y para la autoridad, la dirección del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública asignado en el catálogo de servicios/T420.

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, este conjunto de soluciones y procesos transversales que dispone MinTIC a las autoridades de la administración pública a través de medios digitales.

Los Servicios Ciudadanos Digitales provistos por MinTIC y que las entidades podrán utilizar en los medios digitales de los usuarios con el estado son:

Servicio ciudadano de Autenticación Digital: Es el procedimiento que, utilizando mecanismos de autenticación digital, en caso de requerirse, permite tener certeza sobre la persona que ha firmado un mensaje de datos, o la persona que lo subroga, 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 a la información pública, señaladas en el artículo [2.2.17.1.2](#). Adicionalmente, este servicio podrá entregar las comunicaciones de las autoridades.

Servicio de Interoperabilidad: Es el servicio que brinda las capacidades necesarias para garantizar el intercambio y compartición de la información, con el propósito de facilitar el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales.

d. Autenticación Digital – Single Sign On - Redireccionamiento

GOV.CO implementará la funcionalidad de autenticación digital donde los usuarios se podrán autenticar a través del Portal Único del Estado – GOV.CO.

Los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública que requieran autenticación digital digitales, teniendo en cuenta las guías y otros lineamientos generados por MinTIC; sin embargo, si podrá integrarse a GOV.CO, en el entendido que en una siguiente etapa implementará el Servicio C GOV.CO, no implica la implementación del servicio de autenticación de servicios ciudadanos digit servicio ciudadano de autenticación digital, podrá integrar el trámite a GOV.CO con ese servicio de Autenticación Digital, se integra a 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 G

9. PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN.

A continuación, se describe el proceso que las autoridades deben realizar para integrar trámites, OF guía y sus anexos:

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

Este paso es requisito indispensable para el acondicionamiento, transformación e integración al por describe los requisitos, momentos, costos, enlaces, actividades y demás aspectos que el usuario deb pública que la autoridad ha registrado en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT que a

Responsabilidades

Autoridad (Entidad)

Revisión y actualización de las fichas informativas de trámites y servicios publicadas en el SUIT de acuerdo con lo establecido en la Guía de Lenguaje claro del Programa Nacional del Servicio al que el trámite sea más accesible y fácil de entender para todos los públicos objetivo, así mismo del

- La alineación y congruencia de todos los insumos de información y recursos de apoyo que se pon
- Que la información sea clara y se encuentre actualizada de acuerdo con la normatividad vigente r
- La correcta georreferenciación de los puntos de atención.

Asegurar que los enlaces configurados sean efectivos.

b. Paso 2 Acondicionamiento o transformación del trámite a integrar al portal único del Estado col

Como ya se mencionó, actualmente los trámites, OPA´s y consulta de acceso a información pública GOV.CO deben tener en cuenta el nivel de Transformación Digital en que se encuentra el trámite, (

Durante el proceso de acondicionamiento y transformación de los trámites, las autoridades deben g presidencial [03](#) de 2019 (cuando aplique) y el Anexo [5.1](#) Guía de Diseño Gráfico Para Integración (

Para agilizar la unificación de contenidos gráficos en Portal Único del Estado colombiano - GOV.C que pueden ser usados para adecuar los trámites. En esta herramienta podrán encontrar elementos c (<https://www.gov.co/biblioteca/> y en <https://cdn.www.gov.co/v2/pages/inicio>).

El acondicionamiento aplica para trámites que hoy se encuentran en línea y parcialmente en línea y

Para el caso de los trámites, OPA´s y consulta de acceso a información pública que se encuentran e

Para realizar la integración de trámites, OPAs y servicios de consulta a Gov.co, y previo a la solicit

- En el caso en que la autoridad desee integrar la totalidad del trámite u OPA que se encuentra parci

- Para los trámites, OPA's y consulta de acceso a información pública que se pueden realizar única y exclusivamente a través de la plataforma de acceso a información pública.

La transformación de trámites, OPAs y servicios de consulta de información es un ejercicio de mayor complejidad; haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para habilitar los servicios.

Los lineamientos para la racionalización de trámites expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los procesos de un trámite, OPA o consulta de acceso a información pública que la autoridad va a implementar, deben ser compatibles con las tecnologías de la información y las comunicaciones disponibles y haciendo uso de recursos como lo establece el Decreto 1073 de 2020.

Responsabilidades:

Autoridad

- Generación de los desarrollos requeridos en el acondicionamiento o transformación del trámite y los servicios ciudadanos digitales disponibles, evitando duplicar esfuerzos al implementar los servicios que ya hayan sido habilitados como parte de estos.
- Implementación de los elementos de diseño de la línea gráfica definidos por MinTIC, considerando el estilo, usabilidad y arquitectura de información que permitirán la homologación de la interfaz de usuario y una experiencia de usuario agradable.
- Aplicación de los requisitos definidos en esta guía y sus anexos.
- Implementar en el trámite, OPA o consulta de acceso a información pública a integrar, los mecanismos de autenticación para habilitar el single sign on/out con Gov.co, para los que requieran autenticación.
- Como parte de las funcionalidades del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública a través de medios digitales, la autoridad debe implementar un servicio que le permita a los usuarios realizar el seguimiento del proceso solicitado, aplica para aquellos cuya respuesta no es inmediata a la solicitud. Se debe garantizar la equivalencia de las 4 etapas.
- Aseguramiento de la calidad de la información y la disponibilidad de los servicios digitales. Implementación de los controles de seguridad informática definidos en esta guía y sus anexos.
- Coordinar y retroalimentar a MinTIC, a través de los mecanismos habilitados, respecto al acondicionamiento y transformación de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública en Gov.co.
- Para los casos en que la página o URL cambie o sea retirada de operación se debe coordinar lo oportuno en SUIT y en Gov.co.

c. Paso 3. Integración a Gov.co

Una vez la autoridad haya asegurado la calidad de la información general que se presenta en la ficha GOV.CO atendiendo los procedimientos establecidos por MinTIC, diligenciando el formulario de seguimiento de la implementación presente en la presente guía y que tienen por objeto apoyar a las autoridades en el camino hacia la transformación digital.

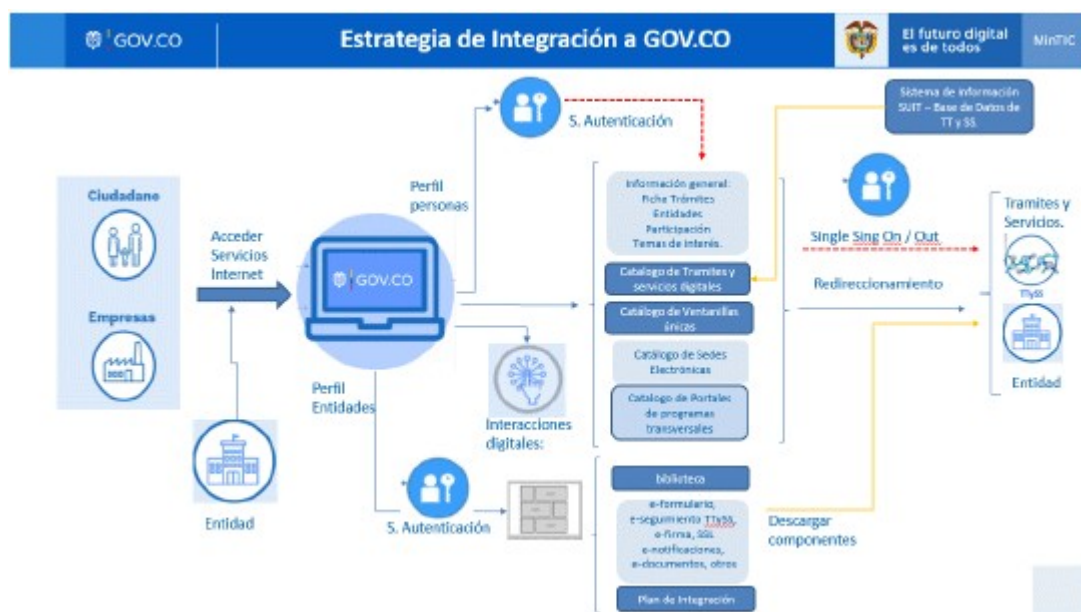


Imagen No. 4. Modelo de integración por redireccionamiento al Portal Único del Estado Colombiano

Fuente MinTIC

10. PLANES DE INTEGRACIÓN.

El proceso de integración al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO de los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública se implementará 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.
- (b) Priorizar los trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública que se van a integrar al Portal Único del Estado Colombiano.
- (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.
- (f) Implementar las mejoras y ajustes identificados.
- (g) Diligenciar y presentar el formulario de solicitud de integración al Portal Único del Estado Colombiano.
- (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.
- (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 las Comunicaciones (MinTIC) verificará el cumplimiento de los requisitos, definido en el plan de trabajo.

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

El proceso de integración de trámites, OPAs y consulta de acceso a información pública se simplificará en tres opciones:

- 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, como requisito para solicitar la integración al Portal Único del Estado Colombiano – GOV.CO; dejando como

b. Antigua opción 2. Interfaz gráfica mínima

Esta alternativa de integración evolucionó y pasa a conformar el esquema único de integración de cumplimiento a lo requerido en aspectos de diseño gráfico, de seguridad y técnicos, indicados por el

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

Este esquema de integración no se continuará implementado, sin embargo, para los trámites, OPAs Portal Único del Estado en esta alternativa, continúan en operación y/o se completará el proceso de integración. De esta manera se genera valor a los usuarios y se explota el esfuerzo conjunto realizado por la ciudadanía.

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

Esta alternativa de integración evolucionó y pasa a conformar el esquema único de integración de cumplimiento a lo requerido en aspectos de diseño gráfico, de seguridad y técnicos, indicados por el. Los servicios ciudadanos digitales son herramientas que las autoridades tienen a su disposición para la implementación 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, TÉCNICA DE INTEGRACIÓN DE TRÁMITES, CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN pública, se implementará lo siguiente:

(a) Todas las autoridades son las responsables de garantizar la calidad, seguridad (integridad, disponibilidad) de los procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública que se pueden acceder a través del Tratamiento que realicen de los datos personales de sus usuarios.

(b) La responsabilidad respecto de la información usada en los trámites, otros procedimientos administrativos, procedimiento administrativo y consulta de acceso a información pública frente al usuario y la protección de la misma.

(c) El MinTIC, como titular del Portal Único del Estado Colombiano, conforme a lo establecido en la Ley de Neutralidad e interoperabilidad en el Portal.

(d) Independientemente del modelo técnico de integración que se adopte, tanto las autoridades como la infraestructura tecnológica, así como la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de contenidos.

(e) Durante la transición del cambio de la versión 1.0 a la versión 2.0 de esta guía, las entidades que tienen trámites versión 1.0 deben completar oportunamente el proceso de acondicionamiento o transformación de la integración a Gov.co, no implica que en el corto plazo se deba iniciar un proceso de migración al nuevo portal para la integración de los trámites que presentan esta característica. Los trámites que inicien procesos de integración sus anexos para el nuevo esquema de integración. A futuro la autoridad responsable deberá migrar los trámites que es necesario.

Nota 2: Trámites en ventanillas únicas

Para aquellos trámites, OPAs o consulta de acceso a información pública que pertenecen a dos o más entidades, el Gov.co atendiendo lo establecido por MinTIC particularmente para la integración de ventanillas únicas, el proceso de integración a Gov.co tendrá los mismos criterios y opciones de integración descritos en

12. REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORM

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información emitido por MIntic: <https://www.mintic.gov>

- 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_NTIEC_COLOMBIANA_27001_TECNOLOG%C3%8DA_DE_LA_INFORMACI%C3%93N._T%C

- OWASP Testing Guide 4.0: <https://owasp.org/www-project-web-security-testing-guide/assets/arc>

- OWASP Top 10 - 2017 Los diez riesgos más críticos en Aplicaciones Web <https://wiki.owasp.org>



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)