
**FICHA TÉCNICA MÓDULO SEDE
ELECTRÓNICA
CO-SEVU-LV01
CONTROLDOC®**



Toda la información contenida y transmitida en este documento y sus anexos tiene el carácter de confidencial y es para uso exclusivo de su destinatario. Cualquier divulgación requiere de la autorización previa y expresa por escrito de Control Online International SAS, so pena de incurrir en las sanciones de carácter civil, comercial y penal que su violación contrae.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
1. CÓDIGO PRODUCTO.....	4
2. FICHA TÉCNICA MÓDULO SEDE ELECTRÓNICA	4
1.1. Ventanilla única digital.....	12
1.1.1. Contenido y estructura para ventanillas únicas digitales que se integran al portal único del Estado colombiano - gov.co	13
1.1.14. Atributos de calidad mínimos de la ventanilla única digital	18

FICHA TÉCNICA MÓDULO SEDE ELECTRÓNICA

CONTROLDOC®

INTRODUCCIÓN

Control Online International S.A.S. ha venido evolucionando en el crecimiento de su portafolio de soluciones digitales, facilitando a nuestros clientes la gestión de sus procesos y el control de los documentos electrónicos de archivo.

OBJETIVO

Presentar la ficha técnica del módulo SEDE ELECTRÓNICA



1. CÓDIGO PRODUCTO

Nombre Producto	Ventanilla Única Digital/Sede Electrónica (Conexión con SGDEA ControlDoc®)	Modelo de contratación
Código Parte	CO-SEVU-LV01	Uso Vitalicio

2. FICHA TÉCNICA MÓDULO SEDE ELECTRÓNICA

A continuación, se presenta el ejemplo de la ficha técnica del SEDE ELECTRÓNICA.

El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA Software ControlDoc®, el cual permite manejar el ciclo de vida de los documentos de manera electrónica a través de la plataforma. Control Online International S.A.S., empresa fabricante de ControlDoc® cuenta con el desarrollo de la Sede Electrónica, que de acuerdo con la definición del decreto 620 de 2020 y en virtud del artículo 60 de la Ley 1437 de 2011, la 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 esta desarrollada en cumplimiento a permitir convertirse en el canal principal de acercamiento estado – ciudadano, cuyas interacciones nacerán digitales, lo que permitirá que la información que ingrese por este canal se conecte directamente con el SGDEA ControlDoc® para la gestión interna de cada uno de los trámites, de manera estructurada con base en la aplicación de la Tablas de Retención Documental -TRD- parametrizadas por parte del Cliente en su SGDEA.

El sistema permite cumplir con los lineamientos como se describe a continuación:

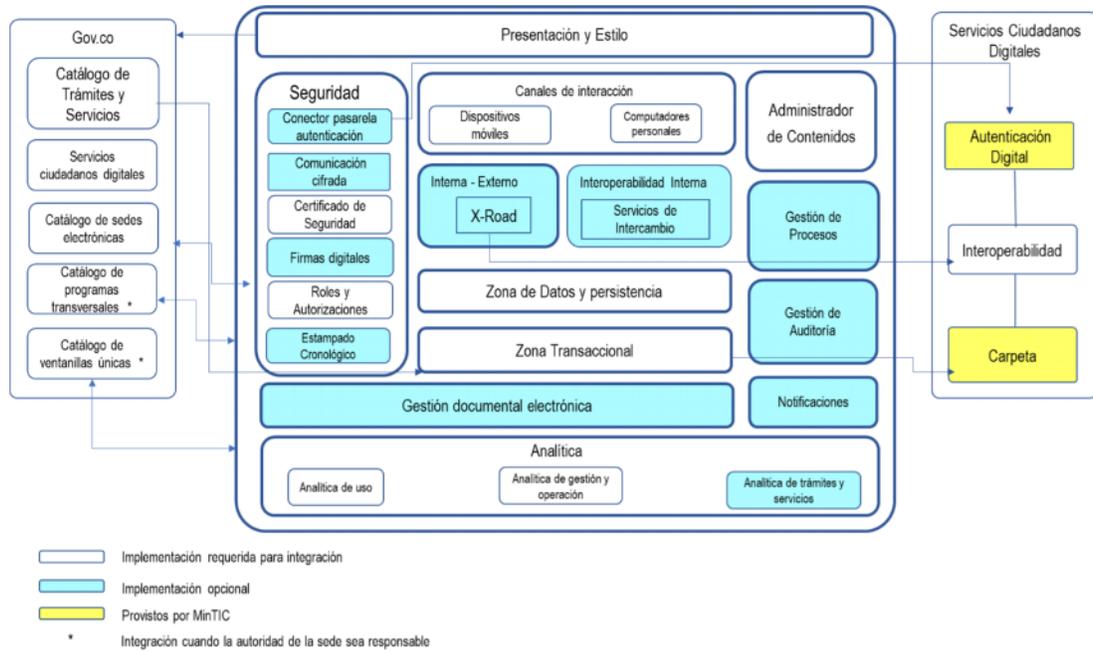
- Todo contenido debe estar relacionado con la misión de la autoridad.
- La información debe estar en idioma castellano.
- Deberá garantizarse la conservación y/o archivo para posterior consulta de la documentación digital disponible en su sede electrónica
- Deberá contar con un buscador general en su home para acceder a cualquiera de sus contenidos, l

a Entidad deberá proveer y entregar los contenidos a publicar en la sede electrónica.

El sistema permite la parametrización que cumplirá con los lineamientos dados por el **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y .GOV**, en cumplimiento al Decreto 2106 de 2019, se establecerá como primera fase del alcance contractual la integración de la Sede Electrónica con el SGDEA, ventanilla única de radicación y módulo de PQRSD. A futuro y previo dimensionamiento con el CLIENTE, se deberá contemplar integración con el portal del estado colombiano.

El sistema permite cumplir con los siguientes atributos de calidad de la sede electrónica

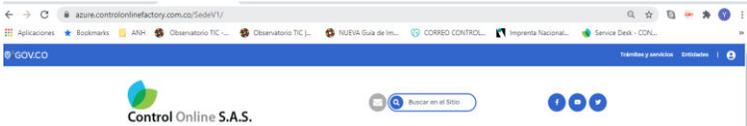
- Usabilidad: Mapa del sitio en XML, diseño ordenado y limpio, vínculo a la página de inicio, entre otros.
- Accesibilidad: Cumplir estándar AA de la W3C
- Seguridad: Antivirus sobre infraestructura, VPN para conexión remota, mecanismos de autenticación, entre otros. (Responsabilidad CLIENTE)
- Neutralidad: Operar en al menos 3 de los navegadores más usados
- Interoperabilidad: Aplicar marco de interoperabilidad, configurar, habilitar y exponer a través de X-ROAD los servicios de intercambio de información (para consumo y exposición), entre otros
- Calidad de la información: Actual, oportuna, objetiva, veraz, en lenguaje claro, datos abiertos
- Disponibilidad: Determinar el nivel de disponibilidad mensual igual o superior al 95% (Responsabilidad de la Entidad, garantizar conectividad)
- Infraestructura tecnológica: Accedida a través de un direccionamiento a una IP pública IPv4 e IPv6, contar con un servicio DNS con resolución de doble pila. (compatible con IPv4 e IPv6, la infraestructura tecnológica debe ser garantizada por parte del cliente).



Fuente: https://www.gobiernodigital.gov.co/623/articles-126135_recurso_4.pdf

EL SISTEMA PERMITE EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1413 25 AGOSTO 2017

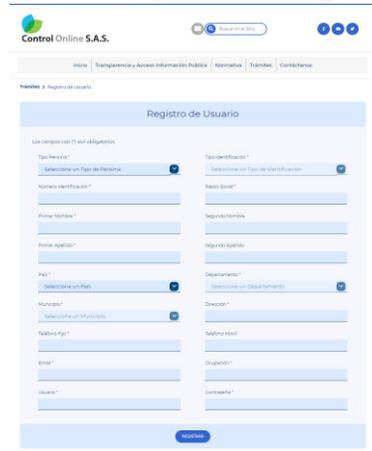
Artículo 2.2.17.7.2. Características mínimas de la sede electrónica. La sede electrónica deberá tener como mínimo las siguientes características:

EL SISTEMA PERMITE EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1413 25 AGOSTO 2017	
<p>1</p> <p>Aplicaciones móviles: Como componente opcional de la sede electrónica se podrá integrar el uso de aplicaciones móviles para garantizar un contacto permanente con el usuario.</p>	<p>El sistema cuenta con la funcionalidad de permitir el despliegue en dispositivos móviles al ser responsive o adaptable.</p> 
<p>2</p> <p>Identificación: La dirección electrónica de referencia a la sede debe incorporar de forma visible e inequívoca el nombre que la identifique como tal, pudiendo utilizarse la denominación actual del sitio web de la entidad para identificarla siempre y cuando cumpla con las características de una sede electrónica. La sede electrónica utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura con la misma, sistemas de firma electrónica basados en certificados de servidor web seguro o medio equivalente.</p>	<p>El sistema permite la configuración de la identificación de la sede se realiza con base en el nombre que determine la Entidad Cliente. El certificado SSL se incluye por una vigencia de 1 año.</p> 
<p>3</p> <p>Políticas de seguridad y tratamiento de información: En la sede electrónica se publicarán las políticas y procedimientos que rijan el tratamiento adecuado de la información de la entidad, donde se informará a los usuarios sobre el tratamiento</p>	<p>El sistema permite previa definición, por la entidad de las políticas de seguridad y tratamiento de información, que se parametrizará dentro del sistema de la sede electrónica, se establece la sección donde se publican las políticas y tratamiento de datos.</p>

EL SISTEMA PERMITE EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1413 25 AGOSTO 2017	
<p>que se les dará a sus datos personales, el propósito de su recolección y los derechos de acceso, actualizarlos, corregirlos y revocar las autorizaciones otorgadas. Así mismo, se informará sobre las condiciones, el procedimiento y los mecanismos puestos a disposición para ejercerlos.</p>	
<p>4 Procedimientos y trámites electrónicos: A través de la sede electrónica se realizarán todos los procedimientos, servicios y trámites electrónicos que requieran autenticación electrónica de sus usuarios. La sede deberá admitir el uso de las credenciales de autenticación otorgadas por los operadores de Servicios de Autenticación Electrónica y/o Autenticación de cédula digital a los usuarios.</p>	

EL SISTEMA PERMITE EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1413 25 AGOSTO 2017

El sistema permite realizar la parametrización de los trámites que se quieren exponer al ciudadano para que se realice de manera electrónica, los servicios de autenticación integrando el certificado digital de la entidad de certificación abierta (Certicámaras, estampado cronológico de los tramites recibidos y certificación de firma de los documentos que se expidan por la entidad)




EL SISTEMA PERMITE EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1413 25 AGOSTO 2017

5 **Servicios de la sede:** La sede electrónica deberá contar con los siguientes servicios mínimos: relación de los servicios disponibles en la sede electrónica, información a los usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación, formulación de peticiones, quejas y reclamos, acceso al estado del procedimiento o trámite, comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por la entidad o entidades que abarca la sede, calendario de días hábiles, fecha y hora oficial.

- El sistema permite realizar la parametrización de los servicios mínimos:
1. Información a los usuarios sobre los servicios que tienen encomendados
 2. Derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.
 3. Formulación de peticiones, quejas y reclamos.
 4. Acceso al estado del procedimiento o trámite.
 5. Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por la entidad
 6. Calendario de días hábiles
 7. Fecha y hora oficial.

El sistema permite la inclusión de otros servicios que requiera a futuro el Cliente. Ejemplo:



EL SISTEMA PERMITE EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1413 25 AGOSTO 2017	
6	<p>El sistema permite publicar los términos y condiciones de uso: En la sede electrónica se publicarán los términos que señalarán como mínimo la identificación de la sede, entidad titular, naturaleza jurídica de la entidad o entidades responsables, el objeto de la sede, los derechos y obligaciones de la entidad y de sus usuarios respecto de su navegación y el uso de la información publicada, información necesaria para su correcto uso, propiedad intelectual, servicios electrónicos de información, niveles de garantía requeridos en la sede.</p>
	<p>Los términos de condiciones de uso se aplican al momento del registro del usuario en la sede electrónica, y estos se pueden descargar en la sección de la configuración de la cuenta del usuario y se permite la descarga en formato pdf.</p>

1.1. Ventanilla única digital

La Ventanilla única digital se implantará con base en los lineamientos establecidos en La guía que le aplica a todas las autoridades¹ señaladas en el artículo 2.2.17.1.2. del Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

Las Entidades durante el proceso de adecuación de sus ventanillas únicas digitales para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, deben tener en cuenta las recomendaciones en los diferentes aspectos descritas en la Guía de lineamientos para sedes

¹ Autoridades: son todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas o públicas.

electrónicas, ventanillas únicas digitales y portales específicos de programas transversales del Estado.

Una vez se culmine el proceso de adecuación de la ventanilla única digital, a futuro le permitirá a la Entidad que por parte de la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) verifique el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para su integración al Portal Único del estado colombiano - GOV.CO, enmarcados en la guía y el anexo 3.1 Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales. Las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional deberán aplicar adicionalmente las disposiciones de la Directiva Presidencial 03 de 2019.

Así mismo, la titularidad, la administración y la gestión de cada ventanilla única digital es responsabilidad de la autoridad que la lidere o coordine y estará dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen la calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios.

1.1.1. Contenido y estructura para ventanillas únicas digitales que se integran al portal único del Estado colombiano - gov.co

Sede electrónica: La ventanilla única digital cumple con los siguientes requisitos mínimos:

1.1.2. Diseño gráfico

Dispone de un diseño gráfico, marca y experiencia diferenciada de la sede electrónica de la entidad responsable, de acuerdo con lo definido en el anexo 3.1 Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales. Las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional deberán aplicar adicionalmente las disposiciones de la Directiva Presidencial 03 de 2019.

1.1.3. Barra superior

Dispone de una barra superior (*top bar*) completa con acceso al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, transversal a todas sus vistas. La barra de GOV.CO contendrá su logotipo el cual deberá dirigir al sitio web www.gov.co y demás referencias que sean adoptadas en el lineamiento gráfico.

1.1.4. Barra inferior

Dispone de una barra inferior (*footer*) en el pie de página de la ventanilla única digital, para lo cual utilizará el diseño y la paleta de colores referido en los lineamientos para acondicionamiento gráfico de sitios web a GOV.CO. Esta barra inferior contendrá la siguiente información:

- a. Imagen del Portal Único del Estado Colombiano y el logo de la marca país CO - Colombia.
- b. Nombre de la entidad responsable, dirección y código postal, incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito.
- c. Vínculos a redes sociales para ser redireccionados en los botones respectivos.
- d. Datos de contacto, incluyendo lo siguiente: teléfono del conmutador, línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario de la ventanilla única digital; línea anticorrupción; correo institucional para atención al público; correo de notificaciones judiciales; *link* para el mapa del sitio; y un *link* para vincular a políticas como las siguientes: términos y condiciones y privacidad. Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo de país +57 y el número significativo nacional (indicativo nacional) que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones, excepto en las líneas gratuitas 018000 y 019000.

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

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

1.1.5. Contenidos mínimos

Dispone de los siguientes contenidos mínimos, los cuales deberán estar en el menú principal, de manera que el usuario pueda acceder a ellos desde todas las páginas del portal:

Contenidos e información

Dispone de contenidos de información de la ventanilla única digital debe estar relacionado con su finalidad. No se deben incluir marcas o referencias que no estén estrictamente relacionadas con las entidades participantes, ni con el propósito de dicha ventanilla.

1.1.6. Información acerca de la ventanilla única digital

Describirá qué es la ventanilla única digital, su propósito, el público al que está dirigida y la entidad responsable.

1.1.7. Entidades participantes de la ventanilla única digital

Indicar el logo de la entidad.

1.1.8. Noticias

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

1.1.9. Ayuda

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

1.1.10. Menú de Servicios a la ciudadanía

Este menú debe permitir acceder a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, información de contacto y formulario PQRSD (el formulario actual de PQRSD se vinculará a la ventanilla única digital de la Entidad).

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

_ Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Consultas digitales Información

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

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

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

De conformidad con la Directiva Presidencial 02 del 2019 (cuando aplique), o aquella que la modifique o subrogue, las autoridades deberán observar los requerimientos de la Guía de Integración de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Servicios de Consulta de Información al Portal Único del Estado Gov.co.

Nota 1: Se debe tener en cuenta que, a futuro, en el momento que los servicios de Carpeta Ciudadana Digital y Autenticación Digital de los Servicios Ciudadanos Digitales estén disponibles, los mecanismos de registro y autenticación para los usuarios, la consulta del estado del trámite y la descarga de la documentación asociada, serán vinculados a estos servicios en las condiciones que el MinTIC disponga.

Nota 2: El trámite definido en el alcance, corresponde a la radicación de comunicaciones recibidas en la VUD, registro y consulta, verificación y seguimiento del radicado. la Entidad manifiesta que no tiene trámites adicionales dirigidos al público.

1. Canales de atención

Se publicará el listado completo de canales de atención presenciales (si aplica), telefónicos (si aplica) y digitales, estableciendo claramente los horarios de atención (si aplica) y demás indicaciones que estime pertinentes para sus usuarios.

1.1.11. Cumplimiento de políticas

Se incorporará en una sección a la que se acceda por la barra inferior (*footer*), la documentación asociada al cumplimiento de las siguientes políticas:

1.1.12. Términos y condiciones

Publicar los términos y condiciones (entregados aprobados por la Entidad) para el uso de todos sus portales web, plataformas, aplicaciones, trámites y servicios, servicios de consulta de información, entre otros. Como mínimo deberán incluir lo siguiente: condiciones, alcances y límites en el uso; derechos y deberes de los usuarios; alcance y límites de la responsabilidad; contacto para asuntos relacionados con los términos y condiciones; referencia a la política de privacidad y tratamiento de datos personales y política de seguridad.

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

1.1.13. Política de privacidad y tratamiento de datos personales

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

En los casos en los que se cuente con trámites, Otros Procedimientos Administrativos, servicios de consulta de información que puedan realizarse parcial o totalmente en línea, la autoridad deberá habilitar una opción que le permita al usuario la aceptación de la política de privacidad y tratamiento de datos personales.

1.1.14. Atributos de calidad mínimos de la ventanilla única digital

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

El conjunto de características o atributos de calidad que debe acreditar una ventanilla única digital para integrarse a GOV.CO es:

1.1.15. Usabilidad

- (a) Todas las ventanillas únicas digitales deben poseer un mapa del sitio, al cual pueden acceder los usuarios a través de un enlace en la barra inferior (*footer*), el cual debe estar actualizado con los cambios en la estructura cuando estos ocurran. El mapa del sitio debe facilitar la búsqueda y accesibilidad a los contenidos o temáticas incluidas en la sede.
- (b) Debe cumplir con los elementos de diseño gráfico, definidos en el anexo 3.1 Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales. Las entidades de la rama ejecutiva del

orden nacional deberán aplicar adicionalmente las disposiciones de la Directiva Presidencial 03 de 2019.

- (c) La ventanilla única digital debe mantener el diseño ordenado y limpio; el contraste de brillo y color; la justificación y ancho del cuerpo de los textos y las fuentes tipográficas uniformes; el énfasis en títulos y/o encabezados; el uso adecuado de espacios en blanco, vínculo a la página de inicio y miga de pan de manera que cumpla con el anexo 3.1 Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales. Las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional deberán aplicar adicionalmente las disposiciones de la Directiva Presidencial 03 de 2019.
- (d) La ventanilla única digital debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus contenidos utilizando un lenguaje claro. Lo anterior, adoptando la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia disponible en: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>
- (e) La ventanilla única digital debe permitir destacar los vínculos visitados para orientar al usuario sobre cuáles contenidos ha consultado con anterioridad.
- (f) La autoridad responsable de la ventanilla única digital debe asegurar la calidad del código de tal manera que no existan tags y/o vínculos rotos.
- (g) La ventanilla única digital debe incluir en los formularios de captura de información ejemplos que orienten al usuario sobre el formato a utilizar en el diligenciamiento. Una vez los formularios sean diligenciados, deben incorporarse como documento electrónico al expediente electrónico que le corresponda.
- (h) La ventanilla única digital debe tener etiquetados los campos de captura de los formularios, permitiendo visualizar la información digital en cada uno.
- (i) La ventanilla única digital debe evidenciar el control de ventanas emergentes que interrumpen o interfieren la navegación, y que puedan ser interpretadas como publicidad o afectaciones a su seguridad.
- (j) La ventanilla única digital debe proporcionar mensajes de confirmación cuando se requieran sobre las acciones que el usuario realice.
- (k) La ventanilla única digital debe ofrecer páginas personalizadas para manejar el error 404, para ofrecer una mejor experiencia de usuario.
- (l) La ventanilla única digital debe ofrecer un buscador interno que permita al usuario encontrar la información y contenido de la sede.

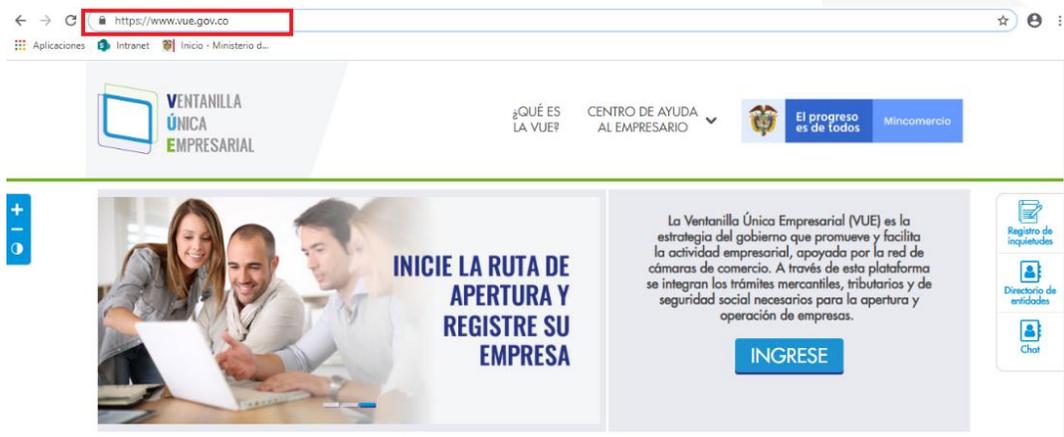
- (m) La ventanilla única digital debe brindar en su contenido, bien sea, botones, enlaces, imágenes, videos y/o textos una etiqueta (label) con la descripción según sea el caso.

1.1.16. Accesibilidad

El siguiente es el listado de requerimientos y condiciones de accesibilidad, de conformidad con las Directrices de Accesibilidad Web aprobadas por MinTIC, que deben tener las ventanillas únicas digitales que se integran al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO:

- (a) Los contenidos de las ventanillas únicas digitales deben poder ser leídos a través de herramientas para lectura magnificada o lector de pantalla que faciliten el acceso a los contenidos por parte de las personas con discapacidad visual.
- (b) Barra de accesibilidad: contar con una barra de accesibilidad visible, en la que se pueda modificar el contraste, reducir o aumentar la letra.
- (c) Adaptable: crear contenidos en los que se puedan establecer tamaños de fuente relativos, imágenes, botones, entre otros, permite que los usuarios puedan configurar fácilmente el tamaño de letra con el que se sienten más cómodos para la lectura, con características *responsive* las cuales se adopten a cualquier dispositivo electrónico.
- (d) Distingible: facilitar los contenidos para que los usuarios puedan disfrutarlos a través de su visualización o escucha.
- (e) Accesible mediante el teclado: implementar las distintas funcionalidades para que se pueda acceder a ellas desde un teclado. Por ejemplo, los formularios pueden estar preparados para 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. Estos cambios se pueden presentar, siempre y cuando no afecte la autenticidad, integridad y fiabilidad del documento.

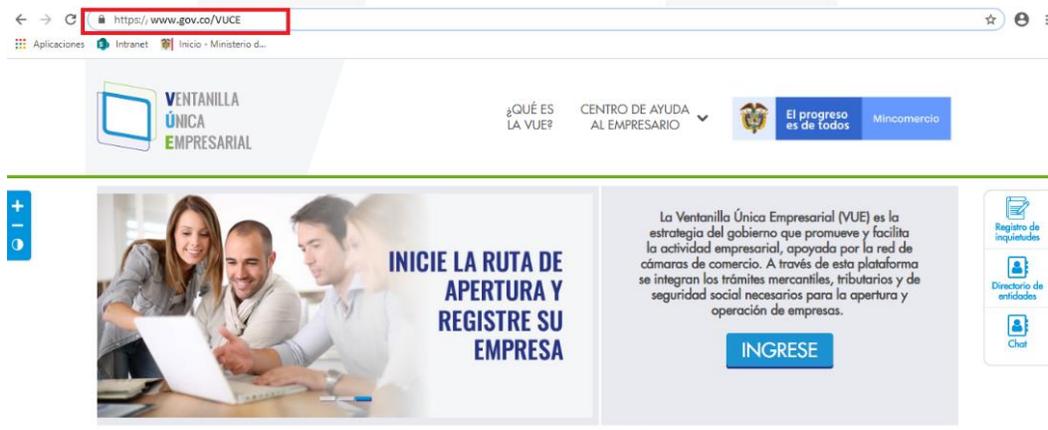
- (h) Ayuda en la entrada de datos: la ventanilla única digital debe ayudar a los usuarios a evitar y corregir los errores que puedan cometer al diligenciar los formularios, rellenar campos o seleccionar una opción, también pueden habilitar funcionalidades para el auto llenado de formularios.
- (i) Etiqueta para elementos de texto y gráficos (*Title y Alt*): Las ventanillas únicas digitales deberán brindar en su contenido, bien sea, botones, enlaces, imágenes, videos y/o textos un *label* con su respectiva descripción.



1.1.17. Seguridad

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

- (a) Implementar un certificado SSL con validación de organización, para garantizar comunicaciones seguras del Protocolo de Transferencia de Hipertexto (HTTP), proporcionando privacidad, integridad y autenticidad entre el usuario y la entidad.
- (b) Realizar configuraciones de seguridad adicionales a las configuraciones por defecto de los equipos, realizando afinamiento de seguridad (*hardening*), en la infraestructura tecnológica de la sede electrónica (sistemas operativos, servidor web, base de datos) y mantener actualizados el *software*, *frameworks* y *plugins* utilizados por la ventanilla.



- (c) Implementar sistemas antivirus sobre la infraestructura que soporta la ventanilla única digital para evitar infecciones de *malware* a los archivos de esta.
- (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, mediante la generación de contraseñas robustas y solicitar renovaciones periódicas de estas; así como implementar mecanismos de captcha, para los trámites, Otros Procedimientos Administrativos, servicios de consulta de información que se dispongan a través de la ventanilla y que de acuerdo con el análisis de riesgos así lo requieran.
- (i) Implementar mensajes de error genéricos que no revelen información acerca de la tecnología usada, excepciones o parámetros que dispararon el error específico.

- (j) Los componentes de la arquitectura de solución que soportan la ventanilla única digital deben estar actualizados a la última versión soportada, incluye las mejoras de seguridad liberadas por el fabricante, en atención al plan de actualización de la entidad y los riesgos de seguridad identificados.
- (k) Publicar en la ventanilla única digital la política de datos personales y su aviso de privacidad para cumplir la Ley 1581 de 2012.
- (l) Implementar medidas de seguridad en el hosting (políticas de seguridad informática y acciones prácticas de ciberseguridad) en cumplimiento de las políticas internas de seguridad de la información de la entidad.
- (m) Proteger el código fuente de la ventanilla única digital, de manera que dificulte realizar procedimientos de ingeniería inversa (*reversing*) para analizar la lógica de la aplicación.
- (n) Definir e implementar políticas y procedimientos para la generación de copias de respaldo de los componentes de la arquitectura de solución que soportan la ventanilla única digital.
- (o) Se deben implementar monitoreos de seguridad sobre la infraestructura tecnológica que soporta la ventanilla única digital (escaneo de vulnerabilidades, escaneo de archivos infectados, análisis de patrones para detectar acciones sospechosas, verificación contra listas negras, monitoreo del tráfico para detectar ataques de denegación de servicios) y realizar las acciones de mitigación correspondientes.
- (p) Controlar el escalamiento de privilegios en los sistemas operativos, servidor web, base de datos y demás elementos que hacen parte de la arquitectura de solución que soporta la ventanilla única digital.
- (q) La entidad debe identificar activos y gestionar riesgos de seguridad de la plataforma tecnológica que soporta la ventanilla única digital, según lo establecido en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles.
- (r) Establecer los planes de contingencia que garanticen la disponibilidad de la ventanilla única digital y los servicios que a través de ella se expongan, según el análisis de riesgos de la autoridad.

1.1.18. Disponibilidad

La autoridad determinará el nivel de disponibilidad mensual de la sede electrónica, que debe ser igual o superior al 95 %, según el análisis de criticidad de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos, servicios de consulta de información ofrecidos en atención al análisis de riesgos de la autoridad. Así mismo, se asegurará que la información esté disponible para consulta, para ello se implementarán los procedimientos de preservación documental a largo plazo dispuestos en las normas de gestión documental definidas por el Archivo General de la Nación.

1.1.19. Infraestructura tecnológica

1. A la ventanilla única digital se debe acceder con direccionamiento IPv4 e IPv6, según la Resolución 2710 de 2017.
2. La infraestructura tecnológica que soporta la ventanilla única digital debe contar con un servicio DNS con resolución de doble pila.

1.1.20. Neutralidad

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

1.1.21. Calidad de la información

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

- (a) Actualizada: la información dispuesta debe estar actualizada con el propósito de evitar brindar información errada a los grupos de interés que acceden.
- (b) Veraz: la información publicada debe ser correcta y fidedigna.

- (c) La información disponible en las sedes electrónicas debe estar dispuesta según en formatos que puedan ser leídos o interpretados fácilmente por software o tecnologías disponibles.
- (d) La información producida, gestionada y difundida deberá ser auténtica, íntegra, fiable, oportuna, objetiva, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental definidos por la entidad.