FICHA TÉCNICA DE ARQUITECTURA Y PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Para garantizar la actualización, el mantenimiento y el correcto funcionamiento de la página web de la alcaldía, se requiere la prestación de servicios de desarrollo especializado de software que permita Implementar acciones de mantenimiento, actualizaciones, desarrollos y mejoras en la página institucional en cuanto a la accesibilidad web, garantizando la usabilidad por parte del ciudadano, teniendo en cuenta el ciclo de desarrollo de software aplicando las buenas prácticas que involucra: Análisis, Diseño e Implementación, Pruebas, Uso y mantenimiento, con el fin de garantizar que el sitio Web tenga funciones que sean eficientes, fiables, seguras y respondan a las necesidades de los usuarios finales, que en este caso son los ciudadanos.

Lo anterior, sumado a la importancia de la implementación de la política de racionalización de trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos, así como la necesidad de mejorar los indicadores de gobierno digital de la administración municipal.

1. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

Equipos Tecnológicos ___

Arquitectura Tecnológica ___

Plataformas Tecnológicas _X_

2. CLASIFICACIÓN UNSPSC

El objeto del presente Proceso de Contratación está codificado en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), como se indica:

Código	Clase
81111500	Ingeniería de software o hardware
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81112000	Servicios de datos
43232300	Software de consultas y gestión de datos

3. SERVICIOS A DESARROLLAR

A continuación, se describen los servicios que se requieren desarrollar:

Desarrollar procesos tecnológicos y nuevos productos para mejorar la experiencia de los ciudadanos al interactuar con la página web de la Alcaldía y garantizar el acceso a la información pública de manera eficiente, transparente, usable, manteniendo la página web actualizada con información relevante y de interés público, así como con los trámites en línea y servicios ofrecidos por la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Se deben tener en cuenta los siguientes ítems que deben hacer parte de la propuesta de actividades:

1. Requerimientos no funcionales:

A continuación, se listan los requerimientos mínimos solicitados por la entidad para la implementación de las mejoras solicitadas por la entidad:

➢ Los desarrollos y ajustes solicitados por la entidad deberán ser implementados en los servidores indicados por la Alcaldía Municipal.
➢ Se deberá garantizar la actualización de los componentes con los que actualmente cuenta la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta.
➢ Debe cumplir con los mejores estándares de calidad, de modo que los contenidos disponibles puedan ser utilizados por la mayor parte de las personas, incluyendo personas quienes se encuentren en situación de discapacidad.
➢ Deberá ser administrable fácilmente, lo que implica adicionalmente, que las publicaciones puedan ser gestionadas por diferentes funcionarios de la entidad.
➢ Deberá contar con un certificado SSL (sitio seguro).
➢ La implementación debe ser adaptable a dispositivos móviles (responsive).

2. Obligaciones del contrato:

En este ítem se describirán con mayor detalle las características mínimas que deberán desarrollarse en el transcurso del proyecto que deberá dar cumplimiento al alcance y objetivo establecido:

2.1. Mantenimiento y Actualización del Portal Web:

- Rediseño de la página web: La página web debe ser rediseñada para que sea más atractiva, moderna y fácil de usar. (Las propuestas deberán ser presentadas a la Oficina TIC y la Secretaría de prensa quienes aprobarán el diseño final).
- Actualización constante: Mantener la página web actualizada con información relevante y de interés público, así como con los trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía para que los ciudadanos siempre encuentren datos precisos. (La información deberá tener la aprobación de la Secretaría de Prensa de la Alcaldía antes de ser publicada).
- Compatibilidad: Verificar que el portal funcione correctamente en los navegadores más utilizados.
- Pruebas exhaustivas: Realizar pruebas rigurosas para asegurar que todas las funcionalidades estén operativas y sin errores.

2.2. Divulgación proactiva de la información:

Los elementos mencionados a continuación deberán ser visibles y garantizar plena funcionalidad en el sitio. Estos elementos ya hacen parte de la versión actual del portal web de la Alcaldía municipal y por ende deben mantenerse.

- Implementar un sistema de divulgación proactiva de la información pública, donde se publiquen de forma rutinaria y actualizada documentos y archivos relevantes para la ciudadanía
- Transparencia y Acceso a la Información Pública: Esta sección debe garantizar y evitar la duplicidad de contenidos, de forma que, independientemente el enlace/menú/sección en la que se divulgue la información se redireccionará a la fuente única. El contenido que se encuentra en este elemento deberá dar cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 del MinTic.
- Buscador de la sección de transparencia y acceso a la información pública: Se debe contar con un buscador en el que la ciudadanía pueda encontrar información, datos o contenidos relevantes a los ítems y contenidos listados en esta sección.
- Link de acceso a sistemas externos de Atención y Servicios a la Ciudadanía: Permite acceder a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a información pública acceso a las ventanillas únicas asociadas a la sede electrónica, información de contacto y formulario PQRSF. El contenido que se encuentra en este elemento deberá dar cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 del MinTic.
- Buscador general: El usuario podrá encontrar información, datos o contenidos del portal web, de manera que, se cuente con un sistema de búsquedas a partir del texto del contenido, tipologías, temas, subtemas, palabras claves, entre otros.

- Mapa del sitio: Este debe facilitar la búsqueda y accesibilidad a los contenidos o temáticas incluidas en la página web; se podrá acceder a través de un enlace en el pie de página. y debe ser actualizado cuando se requiera.
- Publicación de políticas generales: Se deberá garantizar la publicación de términos y condiciones, política de privacidad y tratamiento de datos personales, política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos. Y deberán encontrarse como mínimo en el acceso de estas en la barra inferior (footer) y sección interna de la sede.
- Prensa: Se deberá garantizar la publicación de noticias, publicaciones, galería de imágenes y fotos, generación de eventos y encuestas.
- Normatividad: Tanto el manejo como los contenidos, siempre deben estar enmarcados en todos los estándares de la normatividad nacional e internacional vinculante para el Estado colombiano.
- Consideraciones importantes para los contenidos que sean publicados o actualizados en la sede se deberá garantizar:

✓ Todos los documentos e información deben ser publicados de forma cronológica del más reciente al más antiguo.
✓ Debe ser visible la fecha de publicación de todos los documentos que apliquen en la página web.
✓ Para todo contenido no textual (imagen, gráfico, esquemas o diagramas), se debe garantizar la adición de textos alternativos de modo que la conformación de contenidos se vuelva accesible al incluirlo en el portal web.
✓ Se debe garantizar una fuente única de información.
✓ Manejo del error. Se debe mostrar una página personalizada para el manejo del error 404, con el fin de ofrecer una mejor experiencia de usuario.
✓ Los formularios o casillas de información tienen advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales (p. ej. Campos con asterisco obligatorios, colores, mayúscula sostenida).

2.3. Seguridad y Protección de la Información:

- Seguridad robusta: Garantizar la seguridad de la información pública mediante el uso de protocolos de seguridad y encriptación de datos para proteger la información de los ciudadanos.
- Auditorías de seguridad: Realizar revisiones periódicas para identificar posibles vulnerabilidades de la página web para su mitigación y corrección.
- Se deberá dar cumplimiento al Anexo 3. Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital, de la Resolución MinTIC 1519 de 2020.
- El sistema deberá controlar y cerrar las sesiones abiertas dentro de la administración de la página, obligando al usuario a tener que ingresar nuevamente las contraseñas para acceder al sistema.

2.4. Facilitación de Trámites Ciudadanos:

En relación con el desarrollo de trámites en línea, se deberá garantizar lo siguiente:

- Mantener los formularios en línea, que permita a los ciudadanos presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en línea
- Los ciudadanos podrán hacer seguimiento en línea de sus peticiones y trámites sin desplazamientos físicos, haciendo el rastreo de su radicado.
- Desarrollo de Trámites en línea: Realizar análisis, diseño e Implementación, pruebas y desarrollo de trámites en línea de la alcaldía de San José de Cúcuta, permitiendo que los ciudadanos puedan realizar diferentes trámites sin la necesidad de dirigirse a las instalaciones de las dependencias, toda vez que la ley permita la realización de estos de forma virtual, logrando la descongestión de las oficinas y atender las necesidades de la ciudadanía y mejorar la eficiencia y efectividad de las diferentes secretarías con quien se defina la necesidad. Este trabajo deberá articularse con la Oficina TIC teniendo en cuenta la Política de racionalización de trámites de la Alcaldía municipal.

2.5. Micro sitios Internos:

a. Diseñar y desarrollar aplicaciones y/o micrositios que se requieran para el correcto funcionamiento de la página web o para la prestación de servicios de la administración municipal a la ciudadanía.

2.6. Optimización para dispositivos móviles:

Asegurar que la página web sea compatible y se vea correctamente en dispositivos móviles, dado que cada vez más personas acceden a internet desde sus smartphones y tabletas

3. Cumplimiento Normativo:

3.1. Se deben cumplir, en primer lugar, con los estándares establecidos en el Sistema Internacional de los Derechos Humanos contenido en la Convención Americana, que enmarca el derecho a la información dentro de los postulados del derecho a la libertad de pensamiento y expresión, así:

> "Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. **Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir** y difundir **informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras**, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección" (destacado fuera de texto).

a. En desarrollo de lo anterior, se tiene la Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión, proferida por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en la cual se garantizan los derechos del acceso a la información así:

> "3. Toda persona tiene el derecho a acceder a la información sobre sí misma o sus bienes en forma expedita y no onerosa, ya esté contenida en bases de datos, registros públicos o privados y, en el caso de que fuere necesario, actualizarla, rectificarla y/o enmendarla.
>
> 4. **El acceso a la información en poder del Estado es un derecho fundamental de los individuos. Los Estados están obligados a garantizar el ejercicio de este derecho.** Este principio sólo admite limitaciones excepcionales que deben estar establecidas previamente por la ley para el caso que exista un peligro real e inminente que amenace la seguridad nacional en sociedades democráticas" (destacado fuera de texto).

b. En segundo lugar, a nivel interno, resulta relevante hacer mención a la Constitución Política de Colombia en su artículo 15, el cual prescribe:

> "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, **tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas** y privadas" (destacado fuera de texto).

En igual tenor, se tiene el artículo 20 *ejusdem*, el cual "garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y **recibir información veraz e imparcial**, y la de fundar medios masivos de comunicación" (destacado fuera de texto).

c. En lo que se refiere a la jurisprudencia de la Corte Constitucional, se tiene que en la sentencia T-114 de 2018 precisó los alcances del derecho a la información de la siguiente forma:

> "**El derecho a la información no es solamente el derecho a informar, sino también el derecho a estar informado. "De ahí la importancia del artículo 74 de la Constitución Nacional, que al consagrar el derecho de acceder a los documentos públicos, hace posible el ejercicio del derecho a la información, y de esta manera los demás derechos fundamentales ligados al mismo**".

Ahora bien, esta Corporación, en sentencia T-578 de 1993, distinguió tres manifestaciones del derecho fundamental a la información así: i) un deber, tanto del Estado como de los particulares, de emitir una respuesta frente a la solicitud de información requerida; ii) un derecho de toda persona a recibir información y iii) un derecho de los profesionales de construir la información con libertad y responsabilidad social.

Igualmente, esta Corte enfatizó que la libertad de información es un derecho fundamental cuyo ejercicio goza de protección jurídica y, a su vez involucra obligaciones y responsabilidades, por cuanto, es un derecho-deber, esto es, un derecho no absoluto que supone una carga que condiciona su realización.

En lo que tiene que ver con la clasificación de la información, esta Corporación, en la sentencia T-729 de 2002, estableció una doble tipología. De un lado, señaló que la información se podía catalogar como personal o impersonal en razón a la protección de derechos como la intimidad, el buen nombre y el habeas data, entre otros. Y del otro, la clasificó desde "(…) un punto de vista cualitativo en función de su publicidad y la posibilidad legal de obtener acceso a la misma". De conformidad con esta última clasificación, la información puede ser:

> i)Pública o de dominio público, la cual puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin importar si la misma sea información general, privada o personal;
>
> ii) Semiprivada, es aquella que por tratarse de información personal o impersonal y no estar comprendida por la regla anterior, presenta para su acceso y conocimiento un grado mínimo de limitación, de tal forma que la misma sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones, o en el marco de los principio de la administración de datos personales;
>
> iii)Privada, hace referencia a aquella que por versar sobre información personal o no, y que por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones;
>
> iv) Reservada o secreta, es aquella que por versar igualmente sobre información personal y por su estrecha relación con los derechos fundamentales del titular -dignidad, intimidad y libertad- se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Como por ejemplo, "los datos sobre la preferencia sexual de las

personas, su credo ideológico o político, su información genética, sus hábitos" (destacado fuera de texto).

d. A su vez, se tiene la Ley 1712 de 2014, la cual prescribe que se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

"…**Principio de facilitación.** En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, 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 entidad.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros." (Artículo 3, *ibid.*)

En igual sentido, se tiene el artículo 7 del cual se destaca que la disponibilidad de la información "deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. **Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.**" (destacado fuera de texto)

e. Finalmente, se debe hacer mención a la Resolución 1519 del 2020 del MinTic "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 en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".

4. Capacitación:

4.1. Brindar capacitación al personal encargado de gestionar y actualizar la página web, para garantizar su correcto funcionamiento y cumplimiento de los principios de la Ley 1712.

4.2. Los funcionarios públicos deben ser capacitados para utilizar la página web de forma eficaz.

5. Talento Humano:

5.1. Se requiere que el proponente cuente con un equipo altamente calificado y experimentado en el desarrollo de software y en soluciones tecnológicas, con experiencia no inferior a 5 años de experiencia relacionada y específica.

5.2. El proponente debe contar con mínimo 3 ingenieros de sistemas especializados en el área específica, quienes deben garantizar el soporte que requiere la Alcaldía de Cúcuta en el momento oportuno.

6. Entregables

6.1. El contratista entregará documento con la propuesta de las mejoras a desarrollar teniendo en cuenta las especificaciones técnicas dadas en el presente documento, esto incluirá cronograma de actividades y documento con arquitectura de las soluciones a desarrollar, el cual debe ser aprobado por el supervisor del contrato.

6.2. Actas de entrega de los desarrollos y soluciones planteadas, con su respectiva socialización y aprobación por el supervisor del contrato.

6.3. Actas de capacitaciones realizadas a los funcionarios

7. Otras consideraciones:

Las especificaciones técnicas que han sido puestas en consideración, CUMPLEN TÉCNICAMENTE lo requerido para mejorar la necesidad manifestada, de conformidad con el análisis realizado; estos elementos se utilizarán para mejorar la infraestructura TI y el acceso a la información pública de la Alcaldía de San José de Cúcuta. No obstante, deben tenerse presente las siguientes directrices que se sugieren:

7.1. El contratista debe realizar la transferencia de conocimiento en la gestión del software en los perfiles de administrador y usuario.

7.2. En caso de que existan dudas técnicas sobre la gestión del software, el contratista está obligado a solucionar la duda con la entidad y acordar el ajuste en el sistema.

7.3. El contratista debe entregar un plan de trabajo con fechas concretas, tanto de entrega como de implementación.

7.4. El contratista está en la obligación de hacer la entrega y llevar a cabo la instalación dentro de los tiempos estipulados.

7.5. El contratista debe implementar la puesta en marcha y total configuración para que el sistema de gestión documental quede con total funcionalidad y operatividad, en los términos y plazos establecidos.

7.6. El contratista está en la obligación de brindar las capacitaciones virtuales o presenciales que se requieran sobre el manejo del sistema a los funcionarios designados por la Entidad para el manejo del software.

7.7. El contratista está en la obligación de prestar asistencia remota durante la vigencia del contrato.

7.8. El contratista está en la obligación de brindar soporte técnico permanente del software durante la vigencia del contrato.

7.9. El contratista está en la obligación de llevar a cabo las adaptaciones al software de acuerdo con los requisitos de ley.

7.10. El contratista está en la obligación de llevar a cabo la atención a incidentes a través de la mesa de ayuda (helpdesk).

CONCLUSIONES

Una vez plasmada la necesidad tecnológica y el fundamento jurídico que da carácter de derecho fundamental convencional y constitucional en el acceso a una información sin obstáculos ni barreras, se requiere que la información de la página web de la Alcaldía de Cúcuta sea accesible, actualizada y se mantenga en correcto funcionamiento para el uso y acceso de la ciudadanía y de las diferentes dependencias de la alcaldía.

La mejora y mantenimiento de la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta es una inversión necesaria para mejorar la comunicación con la ciudadanía, la transparencia y la eficiencia de la gestión pública.

Los servicios digitales reducen la carga administrativa para sus usuarios (funcionarios y ciudadanos) y las organizaciones que los sirven, aumentando así la eficiencia de la administración pública. Por

estas razones, se hace necesaria la digitalización de algunos trámites de las dependencias que permitan la disminución de la carga administrativa para lograr que sean más eficientes las solicitudes por parte de los ciudadanos.

Miguel Eduardo Becerra Navarro
Jefe de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Alcaldía de San José de Cúcuta
Correo electrónico: tic@cucuta.gov.co

Elaboró: Nohora López – Contratista oficina TIC
Revisó: Daniel Limas – Contratista oficina TIC
Andrés Jaimes - Contratista oficina TIC
Aprobó: Leonardo David Mora – asesor TI