



*Presidencia de la República Dominicana*

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica



# NORTIC A2 2013



NORMA PARA LA CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
DE PORTALES WEB DEL GOBIERNO DOMINICANO

Santo Domingo, República Dominicana  
27 de Junio, 2013

---

NORTIC A2:2013

Norma para la Creación y Administración de Portales Web  
del Gobierno Dominicano

Edición: 1era.

Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoria  
Técnica

Fecha de aprobación: 06 de junio de 2013

Categoría: A

Serie de documento: 1

Año de publicación: 2013

Versión 0.1.0

Impreso en República Dominicana





SECCIÓN 4.01. Directrices generales sobre el contenido.....	25
SECCIÓN 4.02. Estructura de contenido para el portal .....	27
SECCIÓN 4.03. Estructura de contenido para la versión móvil del portal.....	32
SECCIÓN 4.04. Estructura de contenido para el sub-portal de transparencia.....	35
SECCIÓN 4.05. Recomendaciones sobre el contenido .....	48
CAPÍTULO V	
ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD .....	49
SECCIÓN 5.01. Comité administrador de los medios web .....	49
SECCIÓN 5.02. Nombres de dominio.....	50
SECCIÓN 5.03. Estadísticas de los medios web .....	50
SECCIÓN 5.04. Administrador de contenidos.....	51
SECCIÓN 5.05. Seguridad .....	52
SECCIÓN 5.06. Recomendaciones sobre la administración y la seguridad .....	54
CAPÍTULO VI	
ACCESIBILIDAD .....	57
SECCIÓN 6.01. Directrices generales de accesibilidad .....	57
SECCIÓN 6.02 Uso de elementos gráficos y multimedia.....	59
SECCIÓN 6.03. Recomendaciones sobre accesibilidad.....	59
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	61



## Prólogo

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) es el organismo del Estado Dominicano responsable de fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las instituciones gubernamentales. Creado mediante el decreto No. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, como dependencia directa del Poder Ejecutivo, con autonomía financiera, estructural y funcional, a fin de garantizar eficiencia, transparencia y servicios en línea<sup>1</sup> disponibles a favor de la ciudadanía.

Para el aseguramiento del correcto uso e implementación de las TIC en los organismos del gobierno, la OPTIC crea el Departamento de Estandarización, Normativa y Auditoría Técnica (ENAT) para la elaboración de las normas que impulsen el gobierno electrónico en el país.

Estas normas de tecnologías de la información y comunicación, denominadas NORTIC, son creadas por el ENAT en el 2013, bajo la dirección del Ing. Armando García, director general de la OPTIC, y en el gobierno del Presidente Danilo Medina, atendiendo a uno de los objetivos principales que tiene la institución, y expuesto en su Plan Estratégico 2013-2016, sobre el establecimiento de estándares generales, relacionados con aspectos tecnológicos.

Las NORTIC fueron concebidas con el fin de normalizar, estandarizar y tener una herramienta de auditoría para el efectivo uso e implementación de las TIC en el gobierno dominicano, con el fin de llegar a la completa homogeneidad entre los organismo gubernamentales.

En este contexto, se han definido 5 categorías o tipos de normas, según el alcance de estas, para ser difundidas e implementadas en toda la administración pública, como se presenta a continuación:

<sup>1</sup> Se refiere al conjunto de actividades que ofrecen los organismos gubernamentales vía Internet.



- Categoría A (normas universales), para las normas que aplican para todos los organismos gubernamentales.
- Categoría B (normas para los departamentos de TI), para las normas que aplican específicamente para los distintos viceministerios, direcciones, departamentos, divisiones o áreas de Tecnologías de la Información (TI) de los organismos gubernamentales.
- Categorías C (normas municipales), para las normas que aplican para las iniciativas de TIC de los ayuntamientos en sus respectivos municipios.
- Categorías D (normas para embajadas), para las normas que aplican únicamente para las iniciativas de TIC de las embajadas, consulados y misiones en el extranjero.
- Categorías E (normas especiales), para las normas que aplican a organismos gubernamentales con características específicas dependiendo de sus funciones y estructura orgánica, así como para iniciativas, proyectos o programas de gobierno, en el cual se haga uso de las TIC.

De modo, que esta norma para la creación y administración de portales web<sup>2</sup> del gobierno dominicano, por tener un alcance universal, pertenece a la categoría A; mientras que por ser la segunda NORTIC elaborada y ha sido lanzada en el año 2013, su denominación sería NORTIC A2:2013.

En algunos casos, esta norma puede presentarse de la forma siguiente NORTIC A2-1:2013, seguida de trece caracteres<sup>3</sup> (XXXXX-XX-XXXXXX), donde el “1” especifica la serie del documento (1 para directrices, 2 para guías de implementación, 3 para código de buenas prácticas, entre otros) y los demás caracteres al número de identificación único (NIU) para cada organismo del Estado.

La evaluación de cada NORTIC es realizada por dos comités, la primera evaluación es ejecutada por el Comité Interno para Evaluación de las Normas (CIEN), el cual está conformado por expertos en TIC dentro del equipo de la OPTIC, mientras que la segunda evaluación es hecha por el Comité de Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicación (COETIC), el

<sup>2</sup> Un portal web es un conjunto

de páginas electrónicas que presentan información y recursos de interés al usuario.

<sup>3</sup> Se refiere a cada letra, número o símbolo que compone una palabra.



cual está conformado por los viceministros, directores, gerentes, encargados o responsables de TI en la administración pública, o a quiénes la máxima autoridad de cada organismo designe.

Debido al compromiso que tiene la OPTIC de implementar el gobierno electrónico en el país y al auge que están teniendo los medios web<sup>4</sup>, donde las instituciones públicas han dejado de ser entidades lejanas e inaccesibles al ciudadano, se ha elaborado esta NORTIC con las directrices y recomendaciones para hacer del portal web y su versión móvil<sup>5</sup>, así como del sub-portal<sup>6</sup> de transparencia del organismo, los más efectivos y sencillos medios web para ser utilizados por los usuarios<sup>7</sup> y que estos logren sus objetivos.

<sup>4</sup> Para fines de esta norma, se utiliza este término para agrupar los portales web, la versión móvil del mismo, el sub-portal de transparencia y todos aquellos sitios web desarrollados por un organismo.

<sup>5</sup> Haciendo referencia a la web, es una edición especial hecha para ser visualizada en dispositivos móviles.

<sup>6</sup> Es un portal web que depende de otro portal, es básicamente una extensión del portal madre, específicamente para presentar una información exclusiva que tiene mucha relevancia, pero que sigue estando relacionado con el portal principal.

<sup>7</sup> Es la persona que consume o consulta un recurso.



## Marco Legal

La OPTIC, en su rol de entidad normalizadora sobre el uso e implementación de TIC en la administración pública, ha establecido las directrices por las cuales se deben regir todos los organismos gubernamentales del país, tanto para aquellos que están físicamente dentro del territorio dominicano, como para aquellos organismos que se encuentran fuera, como las embajadas, consulados y misiones en el extranjero.

El marco legal que soporta esta norma está compuesto por las leyes y decretos presidenciales presentados a continuación:

1. El Decreto 1090-04, a través del cual se constituye la OPTIC como dependencia directa del poder ejecutivo, en el cual se establece lo siguiente:
  - Artículo 3.- Serán funciones de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información, gestionando los proyectos conforme a tales directrices; y que garanticen el acceso equitativo a los mercados y al sector productivo como esfuerzo para la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación, y otros.
  - Artículo 5.- La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación será responsable de la formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica





para la transformación y modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de tecnologías de información y comunicación (TIC).

- Artículo 7.- La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación podrá proponer políticas para difundir y promover la generación de una cultura de tecnología de la información y comunicación en el país.
  - Artículo 9.- La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá velar, asistir y supervisar en los aspectos y políticas relativas a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el ámbito del sector público.
2. La Ley 200-04, la cual es la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y establece la implementación de la sección “Transparencia” en los portales del Gobierno Dominicano.
- Artículo 5.- Se dispone la informatización y la incorporación al sistema de comunicación por Internet<sup>8</sup> o a cualquier otro sistema similar que en el futuro se establezca, de todos los organismos públicos centralizados y descentralizados del Estado, incluyendo el Distrito Nacional y los municipios, con la finalidad de garantizar a través de este un acceso directo del público a la información del Estado. Todos los poderes y organismos del Estado deberán instrumentar la publicación de sus respectivas “páginas web” a los siguientes fines:
    - Difusión de información: Estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos;
    - Centro de intercambio y atención al cliente o usuario: Consultas, quejas y sugerencias;
    - Trámites o transacciones bilaterales.
    - La información a que hace referencia el párrafo anterior, será de libre acceso al público sin necesidad de petición previa.

<sup>8</sup> Es una red mundial que conecta computadoras de todos los lugares del mundo para que los usuarios puedan interactuar entre sí sin importar el lugar.



- Artículo 6.- La administración pública, tanto centralizada como descentralizada, como cualquier otro órgano o entidad que ejerza funciones públicas o ejecute presupuesto público, y los demás entes y órganos mencionados en el Artículo 1 de esta ley, tienen obligación de proveer la información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales o en cualquier otro formato y que haya sido creada u obtenido por ella o que se encuentre en su posesión y bajo su control.
- Artículo 11.- La información solicitada podrá ser entregada en forma personal, por medio de teléfono, facsímile, correo ordinario, certificado o también correo electrónico<sup>9</sup>, o por medio de formatos disponibles en la página de Internet que al efecto haya preparado la administración a la que hace referencia el Artículo 1 de esta ley.
- Artículo 24.- Las entidades o personas que cumplen funciones públicas o que administren recursos del Estado deberán prever en sus presupuestos las sumas necesarias para hacer publicaciones en los medios de comunicación colectiva, con amplia difusión nacional, de los proyectos de reglamentos y actos de carácter general, a los que se ha hecho referencia en el artículo anterior.
  - Párrafo.- En los casos en que la entidad o persona correspondiente cuente con un portal de Internet o con una página en dicho medio de comunicación, deberá prever la existencia de un lugar específico en ese medio para que los ciudadanos puedan obtener información sobre los proyectos de reglamentación, de regulación de servicios, de actos y comunicaciones de valor general, que determinen de alguna manera la forma de protección de los servicios y el acceso de las personas de la mencionada entidad. Dicha información deberá ser actual y explicativa de su contenido, con un lenguaje entendible al ciudadano común.
  - Se debe publicar el contenido utilizando medios tecnológicos que garanticen la autenticidad de la información, tales como certificados digitales.

<sup>9</sup> Es un servicio en la web que permite a los usuarios enviar y recibir datos o archivos por medios electrónicos vía Internet.



3. El Decreto No. 130-05, que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
4. La Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital.
5. La Ley 53-07 contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.
  - Artículo 1.- Objeto de la Ley. La presente ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información y comunicación y su contenido, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra estos o cualquiera de sus componentes<sup>10</sup> o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías en perjuicio de personas física o morales, en los términos previstos en esta ley. La integridad de los sistemas de información y sus componentes, la información o los datos, que se almacenan o transmiten a través de estos, las transacciones y acuerdos comerciales o de cualquiera otra índole que se llevan a cabo por su medio y la confidencialidad de estos, son todos bienes jurídicos protegidos.
6. La Ley 42-2000 sobre Discapacidad en la República Dominicana.
  - Artículo 7.- El Estado proveerá de la tecnología adecuada a los centros educativos para la capacitación e información de las personas con discapacidad.
  - Artículo 47.- El organismo rector abogará para que los medios de comunicación masiva presenten una imagen comprensiva y exacta de las personas con discapacidad. Asimismo, velará porque estos medios cumplan con las normas éticas y de estilo correspondiente.
7. El Decreto No. 229-07, el cual es el instructivo de aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.

<sup>10</sup> Referido a la web, son aplicaciones que componen un manejador de contenidos, estos agregan funcionalidades específicas como eventos, galería de fotos, entre otros.



8. El Decreto No. 709-07 sobre las normas y estándares elaboradas por la OPTIC.
  - Artículo 1.- Se instruye a toda administración pública del Estado Dominicano a cumplir con las normas y los estándares tecnológicos para: (i) el desarrollo de portales gubernamentales, (ii) conectividad interinstitucional, (iii) interoperabilidad tecnológica, (iv) de seguridad, auditoría e integridad electrónica, (v) digitalización de documentos; así como cualquier otra normativa que sea redactada, aprobada y coordinada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en materia de tecnología de la información y la comunicación (TIC) y Gobierno Electrónico.
9. El Decreto No. 175-08, que instruye a las instituciones de la administración pública a reservar el nombre de dominio<sup>11</sup> de su institución bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.DO.
10. El Decreto No. 694-09, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas y reclamaciones.
  - Artículo 5.- Se instruye a todas las instituciones del sector público a incluir un enlace<sup>12</sup> en su portal web hacia el portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).

<sup>11</sup> Es el nombre en la web de un portal o aplicación.

<sup>12</sup> Los enlaces, también conocidos como hipervínculos o hiperenlaces, son elementos dentro de un portal web que hacen referencia a otros contenidos que se encuentran dentro del mismo portal web o en un portal externo.



# Capítulo I

## NORMA PARA LA CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PORTALES WEB DEL GOBIERNO DOMINICANO

---

Esta norma indica las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano para la creación y gestión de su portal web, la versión móvil del mismo, y el sub-portal de transparencia, con el fin de lograr una forma de visual y navegación web homogénea entre toda la administración pública de la República Dominicana.

Con estas directrices y recomendaciones se pretende crear un efectivo medio de atención ciudadana, buscando que la experiencia de los usuarios sea más agradable, sencilla e intuitiva al visitar los medios web del organismo, sin importar el dispositivo por donde se acceda a los mismos.

### SECCIÓN 1.01

---

#### Alcance

Las directrices de esta norma deben ser aplicadas por todos los organismos pertenecientes al Poder Ejecutivo, ya sean centralizados, descentralizados, o embajadas, consulados y misiones en el extranjero.

Entre los organismos centralizados se encuentran los ministerios y sus dependencias, así como los organismos con nivel de ministerios, viceministerios, organismos adscritos a la Presidencia de la República, consejos y organismos asesores, direcciones generales, oficinas nacionales, procuradurías fiscales, escuelas públicas, hospitales públicos, bibliotecas y museos.



Entre los organismos descentralizados se encuentran las instituciones financieras y las no financieras, organismos reguladores, instituciones de la seguridad social y empresas públicas.

La única excepción permitida para la aplicación obligatoria de esta norma es sobre cualquier medio web desarrollado por la Presidencia de la República.

Los organismos pertenecientes al Poder Legislativo, y al Poder Judicial, así como aquellos organismos que entran dentro de la clasificación de “Organismos Especiales”, según el Ministerio de Administración Pública (MAP), también pueden implementar los estándares indicados en esta norma como un modelo de buenas prácticas.

## SECCIÓN 1.02

### Referencias normativas

Para la elaboración de esta norma se tomó como base el índice temático de la norma de portales de gobierno creada por la OPTIC en el año 2006, la cual logró estandarizar parcialmente varios organismos del Estado Dominicano. La nueva estructura de contenido de la NORTIC A2:2013, responde a los nuevos requerimientos técnicos y a la actual forma de consumo de información de los usuarios de estos tiempos.

Para el caso de la estructura de contenido del sub-portal de transparencia, se utilizó como referencia la política de estandarización de portales de transparencia, de fecha 30 de enero de 2013, elaboradas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

También se ha tomado como referencia las pautas sobre la accesibilidad<sup>13</sup> de los sitios en la web para las personas con discapacidad, desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad en la Web (WAI<sup>14</sup>) del Consorcio World Wide Web (W3C<sup>15</sup>).

13 Refiriéndose a la web, es el grado en que las personas, sin importar su capacidad, puedan acceder, manipular y navegar un portal de Internet.

14 Es la Iniciativa para la Accesibilidad Web, creada por la W3C, con el fin de elaborar pautas sobre accesibilidad web.

15 El Consorcio de la World Wide Web es una entidad internacional que produce pautas y recomendaciones para la usabilidad y accesibilidad de la web.



## SECCIÓN 1.03

### Sello de la normativa

Una vez el organismo cumpla con todas las directrices de la NORTIC A2:2013, y estas hayan sido verificadas por la OPTIC, puede modelarse el sello de esta norma dentro del pie de página del portal web y el sub-portal de transparencia (ver SECCIÓN 3.01(d)(ii) más adelante), mientras que para la versión móvil del portal solo debe hacerse la mención (ver SECCIÓN 3.03(e) más adelante).



Figura No. 1  
Sello de la norma

Este sello de la norma, como muestra la figura No. 1, será emitido con un número de identificación único (NIU) generado por la OPTIC para el organismo, por lo que no debe copiarse este sello de otros portales web certificados ni modificarlo gráficamente.

## SECCIÓN 1.04

### Términos y definiciones

Cuando aparezca el término “medios web”, este se refiere a la agrupación del portal web, la versión móvil del mismo, el sub-portal de transparencia y todos aquellos sitios web desarrollados por el organismo.

Para fines de esta norma los términos “Portal web” y “Sub-portal web” serán sustituidos solo por las palabras “Portal” y “Sub-portal”, respectivamente.





# Capítulo II

## USABILIDAD

El portal web, los sub-portales y sus respectivas versiones móviles tiene que ser agradables, rápidos y fáciles de utilizar, de modo que los usuarios puedan lograr sus objetivos.

### SECCIÓN 2.01

#### Directrices generales

Para que los usuarios puedan encontrar y obtener la información que buscan, el portal y sus derivados tienen que registrarse bajo los siguientes criterios:

- (a) Mantener al usuario informado en todo momento de lo que está sucediendo:
  - (i) El ícono de página<sup>16</sup> debe ser el logo del organismo con una dimensión de 16 pixeles<sup>17</sup> (px.) de anchura por 16 px. de altura y en el formato de imagen .ICO<sup>18</sup>.
  - (ii) Destacar el apartado del menú<sup>19</sup> donde se encuentra el usuario.

<sup>16</sup> También conocido como favicon, es una imagen que tiene relación con el portal web en el que se encuentra el usuario.

<sup>17</sup> Es la unidad más pequeña que compone una imagen.

<sup>18</sup> Es el formato de imagen utilizado para los iconos de página.

<sup>19</sup> Son una serie de opciones dispuestas para el usuario, de modo que este pueda acceder a diferentes secciones de una web. Dentro de los diferentes tipos de menú, están los menús realizados con estructuras anidadas de varios niveles, los cuales pueden ser verticales u horizontales.



- (iii) Los enlaces activos deben diferenciarse de los otros estados de los enlaces<sup>20</sup>, así como también los enlaces visitados.
- (iv) Cuando el usuario pasa el cursor<sup>21</sup> sobre algún enlace, botón<sup>22</sup> o elemento al que se pueda hacer clic<sup>23</sup>, el cursor debe cambiar su forma o ícono.
- (v) El portal debe contar con un rastro de navegación<sup>24</sup> que oriente al usuario y le permita saber dónde se encuentra dentro del portal (ver SECCIÓN 3.01(c)(i)a)).
- (vi) El texto del encabezado principal<sup>25</sup> del contenido de una página web, debe ser consistente con el texto del botón o enlace al que el usuario hizo clic para llegar a dicha página web.
- (vii) En caso de procesos<sup>26</sup> para servicios o trámites en línea<sup>27</sup> que impliquen varios pasos a seguir, se debe informar al usuario en qué etapa se encuentra y cuántas le faltan para acabar la tarea.
- (viii) Los formularios deben tener una clara distinción entre campos requeridos<sup>28</sup> y opcionales<sup>29</sup>.

<sup>20</sup> Los enlaces pueden tener diferentes estados y comportamientos dependiendo de diferentes situaciones.

<sup>21</sup> El cursor es el indicador de una posición en la pantalla, con el cursor podemos navegar dentro de una web, hacer clic e interactuar con recursos. La forma más común de un cursor es una flecha blanca inclinada hacia la izquierda se controla, a través de ratón.

<sup>22</sup> Es un elemento que puede contener un enlace o una acción que tiene relación con el contenido del portal, este puede ser utilizado para contener un enlace interno o enviar un formulario.

<sup>23</sup> Es la acción de pulsar uno de los botones del ratón (mouse). Los ratones más comunes disponen de 3 botones, botón izquierdo, botón central (scroll, este sirve para moverse en el eje Y dentro de una ventana) y el botón derecho.

<sup>24</sup> Indica a qué profundidad del portal se encuentra el usuario.

<sup>25</sup> Es un texto corto, alusivo a información que estamos consultando, este guarda relación con el contenido que se encuentra en esa sección y sirve para dar una idea rápida sobre lo que se estará leyendo. En las hojas de estilo utilizadas por los sitios web, se utiliza la etiqueta H1.

<sup>26</sup> Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan, (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes, según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

<sup>27</sup> Son procesos, pagos o solicitudes que pueden ser hechas a través de la web por medio de un formulario, aplicación o un sistema para dichos fines.

<sup>28</sup> Refiriéndose a formularios web, son campos de texto que son obligatorios para poder enviar información al destinatario.

<sup>29</sup> Refiriéndose a formularios web, son campos de texto que no son obligatorios para poder enviar información al destinatario.



- (ix) Lo campos de los formularios<sup>30</sup> deben estar correctamente validados antes de ser enviados.
- (x) Cuando el formulario a llenar sea para fines de trámites o servicios, luego de que el usuario envíe los datos requeridos, se debe inmediatamente de informar:
- Número de caso<sup>31</sup> asignado.
  - Tiempo de entrega del resultado.
  - Vías por las que se estará contactando al usuario para informarle sobre todo el estatus de su caso.
  - Vías por las que el usuario puede contactarse para informarse sobre su caso.
  - Enlace a las políticas de privacidad y seguridad de la información suministrada por el usuario.
  - Cualquier otra información que necesite conocer el usuario para completar su solicitud.
- (xi) Cuando el formulario a llenar sea para fines de sugerencias, inquietudes u otros comentarios, luego de que el usuario envíe los datos requeridos, se debe inmediatamente de informar:
- Tiempo de respuesta a sus inquietudes.
  - Vías por las que se estará contactando al usuario para dar respuestas a sus inquietudes o agradecer sus sugerencias.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (xii) Las páginas web no encontradas<sup>32</sup> al momento del usuario hacer una búsqueda, deben estar personalizadas en base a la identidad gráfica de la institución, además de sugerir soluciones o recomendaciones a los usuarios de cómo estos pueden encontrar lo que buscan.

<sup>30</sup> Son cajas para introducir texto de un tipo en específico, estos pueden requerir solo números, letras o caracteres especiales.

<sup>31</sup> Para fines de esta norma, se entiende número de caso como una enumeración que identifica en un sistema una queja, reclamación o denuncia para poder darle seguimiento. Con este número el usuario puede saber el estado de su caso.

<sup>32</sup> Este es el conocido error 404 dado por los servidores, portales o páginas web. Este ocurre cuando la página consultada no ha sido encontrada y se puede deber a un enlace roto o la eliminación de la fuente consultada.



- (xiii) Los documentos y archivos para ser descargados, deben indicar una breve descripción del mismo, el tamaño, fecha de creación y el tipo de documento.
- (b) Tener un lenguaje simple y comprensible por los usuarios:
  - (i) Utilizar palabras, frases y conceptos familiares al usuario, por lo que se debe evitar palabras técnicas o alusivas a operaciones internas de la institución.
  - (ii) No debe utilizarse palabras informales o del argot popular.
  - (iii) No debe existir en ninguna parte del contenido faltas ortográficas ni gramaticales.
  - (iv) No debe existir en ninguna parte del contenido palabras compuestas con caracteres especiales<sup>33</sup> como la arroba (@)<sup>34</sup> o números para sustituir una letra.
  - (v) Antes de citar una sigla, esta debe estar desglosada en todas las palabras que la componen.
  - (vi) Cuando un proceso o documento es conocido por otro nombre popularmente, se debe mostrar el nombre formal y su nombre coloquial en la misma página web.
  - (vii) Si el portal va a ser accedido por usuarios de diferentes idiomas, se debe disponer de una versión del portal por idioma.
  - (viii) Cuando el portal suministre datos, los mismos deben ser presentados, según el estándar del Sistema Internacional de Unidades<sup>35</sup>.
- (c) Permitir que el usuario controle y se sienta libre con la forma de consumir la información y utilizar el portal:
  - (i) Los elementos como el logo y nombre del organismo, ubicados en la división de cabecera (ver SECCIÓN 3.01(b) más adelante) deben enlazar al inicio del portal desde cualquier sección que se encuentre el usuario.

<sup>33</sup> Son un conjunto de símbolos no comunes.

<sup>34</sup> Refiriéndose a la web, hace referencia a donde está alojado un correo electrónico, en el caso de las redes sociales, se refiere a la identidad del usuario.

<sup>35</sup> También conocido como el SIU, es el sistema que rige las unidades utilizadas en los países, incluyendo la República Dominicana.



- (ii) Debe existir la posibilidad de que el usuario pueda imprimir la información que visualiza.
  - (iii) Debe existir la posibilidad de que el usuario pueda exportar a un formato de documento portátil (PDF<sup>36</sup>, por sus siglas en inglés) la información que visualiza.
  - (iv) Debe existir la posibilidad de que el usuario pueda enviar por correo electrónico la información que visualiza.
  - (v) Los atajos<sup>37</sup> y funciones del teclado<sup>38</sup> no deben ser desactivados en ninguna de las páginas del portal.
  - (vi) Cuando el usuario acceda al portal por un dispositivo móvil<sup>39</sup>, se debe disponer de un enlace para que el usuario pueda ir a la versión de escritorio<sup>401</sup> (ver SECCIÓN 3.03(e)(i) más adelante).
  - (vii) Se debe evitar el uso o programación de acciones automáticas no iniciadas por los usuarios como audio, video, scripts<sup>41</sup>, ventanas emergentes<sup>42</sup>, entre otros.
  - (viii) Cuando existan herramientas o procesos que el usuario debe ejecutar, tiene que existir la forma para que el usuario pueda cancelar el proceso que ejecutó.
- (d) Mantener la consistencia en los estilos gráficos y funcionalidades del portal:
- (i) Se debe crear un documento que sirva como patrón gráfico y liste todos los diferentes estilos que componen el portal, donde se

<sup>36</sup> Es un documento digital desarrollado por la empresa Adobe Systems; PDF es un formato de almacenamiento de datos que funciona y puede ser visualizado independientemente de la plataforma, siendo así portátil y multiplataforma para su visualización.

<sup>37</sup> Son combinaciones de teclas que permiten ejecutar una acción en específico, estas pueden ser definidas por el usuario o por el programador.

<sup>38</sup> Las teclas de funciones son botones que generalmente se ubican en la parte de arriba del teclado, y que suelen llevar los nombres F1, F2..., F11, F12 y hasta F15 en las PC Macintosh.

<sup>39</sup> Los dispositivos móviles son aquellos medios suficientemente pequeños para ser transportados y que pueden ser utilizados durante su transporte.

<sup>40</sup> Haciendo referencia a la web, es una edición especial hecha para ser visualizada en una resolución mayor a 800 px. de anchura por 600 px. de altura.

<sup>41</sup> Es un lenguaje de programación ejecutado por un intérprete, en este caso, el navegador.

<sup>42</sup> Las ventanas emergentes, también conocidas como pop-up, son ventanas o navegadores que abren automáticamente para presentar un contenido específico, los cuales, en su mayoría, abren sin el permiso o consentimiento del usuario.



indique el color, comportamiento, tamaño y tipo de letra, de los siguientes elementos:

- Encabezados principales, encabezados secundarios<sup>43</sup> y encabezados terciarios<sup>44</sup>.
  - Botones y enlaces.
  - Texto plano.
  - Marco de las imágenes.
  - Listas.
  - Formularios y sus campos.
  - Palabras o frases destacadas.
  - Alertas.
  - Otro elemento al que se le haya aplicado un estilo gráfico.
- (ii) Se debe seguir y repetir en todo el portal el patrón gráfico establecido.
- (iii) Este patrón gráfico debe estar personalizado en base a la identidad gráfica de la institución.
- (iv) Cuando se haga clic en un enlace, si este muestra información fuera del portal o algún elemento de descarga, se debe abrir la información en una nueva ventana.
- (v) Los elementos de navegación, además de los mensajes y alertas que presente el portal deben aparecer en el mismo lugar en cada página web.
- (e) Ayudar al usuario:
- (i) Cuando existan herramientas o procesos que el usuario debe ejecutar, tiene que prepararse un documento guía o instructivo de uso por cada uno de los procesos.
- a) La guía o instructivo debe presentarse al principio de cada herramienta o proceso.

<sup>43</sup> Estos continúan luego de los encabezados primarios o principales, tienen un tono de fuerza menor. En las hojas de estilo utilizadas por los sitios web, se utiliza la etiqueta H2.

<sup>44</sup> Estos continúan luego de los encabezados secundarios, tienen un tono de fuerza menor al anterior. En las hojas de estilo utilizadas por los sitios web, se utiliza la etiqueta H3.



- (i) Debe existir una herramienta de búsqueda<sup>45</sup> en cada uno de los medios web.
  - a) El motor de búsqueda debe manejar correctamente las consultas vacías, indicando al usuario que debe llenar el campo con el término que desee consultar.
  - b) Los resultados de una búsqueda deben ser claros, útiles y clasificados por relevancia.
  - c) No debe existir resultados duplicados al momento del usuario hacer una consulta.
  - d) La página de resultados de una búsqueda debe indicar claramente cuántos resultados tuvo la búsqueda.
- (iii) Cuando se presenten extractos de información, los elementos como el título y la imagen deben dirigir a la información completa.

## SECCIÓN 2.02

### Recomendaciones sobre usabilidad

- Evitar elementos ocultos en el portal, de modo que los objetos, acciones y opciones se mantenga a la vista del usuario.
- Procurar que el portal sea legible, que el color de los textos contraste con el del fondo, y el tamaño de fuente<sup>46</sup> sea lo suficientemente grande.
- Permitir que el usuario pueda cambiar el tamaño de los textos y el contraste del fondo contra el contenido.
- Evitar los elementos invisibles de navegación que han de ser inferidos por el usuario como las indicaciones ocultas, entre otros.
- Tratar de que el usuario utilice el reconocimiento más que la memoria, de modo que el mismo no tenga que recordar dónde estaban los elementos que buscaba.
- Encaminar al usuario a que sea capaz de alcanzar sus objetivos con un mínimo de esfuerzo y unos resultados efectivos.
- Categorizar clara y correctamente los contenidos.
- Evitar sobrecargar de información al usuario.

<sup>45</sup> Un motor de búsqueda, también conocido como buscador, es un sistema informático que busca archivos almacenados en servidores web o en el sitio web consultado.

<sup>46</sup> Es el tamaño de un tipo de letra.



- Evitar que diferentes secciones dentro del portal tengan diseños distintos. La consistencia entre los diseños facilita al usuario el uso de un portal.
- Disponer de un botón para subir rápidamente al tope de la página web visitada, cuando esta tenga mucha cantidad de información desplegada hacia abajo.
- Permitir al usuario borrar rápidamente todos los campos de los formularios.
- Permitir al usuario controlar el portal vía atajos del teclado.
- Procurar que el contenido del portal sea de alta relevancia para el usuario.
- Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores. Estos mensajes de error se deben entregar en un lenguaje claro y simple, indicando en forma precisa el problema y sugerir una solución constructiva al problema.
- Tratar de que los formularios indiquen el resultado deseado por cada campo, a base de consejos o ejemplos de campos con valores predeterminados.
- Tratar de que los formularios automáticamente le den formato a los datos introducidos por el usuario.
- Procurar que las cajas de texto en los formularios tengan el tamaño adecuado para el dato que se debe introducir.
- Agrupar las preguntas en los formularios de manera lógica y dividirlos por títulos descriptivos.
- Disponer de canales de comunicación con el usuario como chats<sup>47</sup> y foros<sup>48</sup>.
- Evitar el uso excesivo de scripts, applets<sup>49</sup>, videos, archivos de audio, gráficos e imágenes.
- Procurar que se pueda llegar a cualquier página web dentro del portal en máximo tres clics.
- Cuando el texto de una enlace o botón sea sustituido por una imagen o ícono, este debe ser relevante a la tarea a la que se refiere.
- Proveer de una interfaz más poderosa de búsqueda para ayudar a los usuarios a redefinir sus búsquedas.

<sup>47</sup> Es una aplicación, que puede ser web, de escritorio o móvil, que se utiliza como canal de comunicación entre una persona y otra. El termino chat también se conoce como charla virtual, que en concreto significa una conversación cibernética o electrónica.

<sup>48</sup> También conocido como foro de discusión, es una aplicación web que tiene como objetivo dar seguimiento a las discusiones sobre un tópico y temas específicos, estos se caracterizan mayormente por tener especialistas en los tópicos o temas expuestos que responden a las inquietudes de los usuarios.

<sup>49</sup> No es más que un componente de una aplicación web que se ejecuta dependiendo del requerimiento de otro programa.



# Capítulo III

## DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS

### SECCIÓN 3.01

#### Directrices sobre la disposición de elementos del portal

Un portal web del gobierno dominicano tiene que modelar una estructura homogénea entre los demás portales de gobierno, con el fin de que los usuarios reconozcan la huella e identidad del gobierno dominicano en cualquier portal que visiten.

(a) General:

- (i) La estructura del portal del organismo debe estar formada por tres grandes divisiones<sup>50</sup>: la cabecera, el contenido y el pie de página, como se muestra en la figura No. 2.

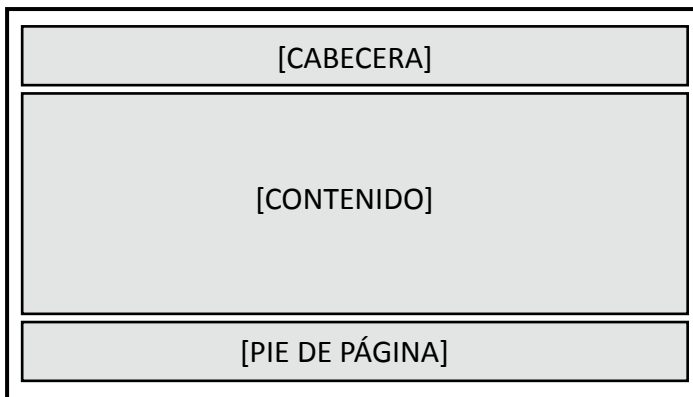


Figura No. 2. Estructura del portal para los organismos del Gobierno Dominicano.

<sup>50</sup> Refiriéndose a esta norma, son disposiciones o secciones especiales en cuanto a la estructura de diseño de un medio web, compuestas por paneles, los cuales están destinados a diferentes usos.



- (ii) La estructura de la figura no. 1 debe mantenerse igual en todas las páginas web del portal, así como para el sub-portal de transparencia.
  - a) Esta estructura debe diseñarse para una resolución<sup>51</sup> de pantalla igual o superior a los 1,024 px. de anchura por 768 px. de altura.
  - b) Debe tener una alineación al centro de la pantalla.
- (iii) Cuando se utilice un tipo de menú desplegable<sup>52</sup>, este debe presentar las opciones inmediatamente se pase el cursor por encima.
  - a) Este tipo de menú debe tener un tiempo de presentación superior a los 50 milisegundos, al momento de que el cursor deja de estar por encima de alguno de sus elementos.
  - b) Se debe indicar gráficamente en el menú, la existencia de sub-menús<sup>53</sup> de nivel I<sup>54</sup> y de nivel II<sup>55</sup>.
  - c) Cuando exista un sub-menú de nivel III<sup>56</sup>, este se debe mostrarse en la página web que lo contenga, en el panel derecho.
- (b) División de cabecera:
  - (i) En la cabecera debe mostrarse solo 5 elementos, los cuales son:
    - Logo o identidad del organismo.
    - Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.
    - El escudo y mención de la República Dominicana.
      - El escudo de la República Dominicana, debe presentarse en un mínimo de 25 px. de anchura por 25 px. de altura.
      - El escudo de la República Dominicana presentado en la cabecera debe mantener sus colores, proporción de dimensiones y elementos intactos.
    - La herramienta de búsqueda.
    - Las herramientas de soporte de navegación, tales como: Inicio, mapa de sitio<sup>57</sup> y contactos.

<sup>51</sup> Refiriéndose a imágenes, no es más que la cantidad de puntos que componen la misma. Mientras que refiriéndose a resolución de pantalla, son la cantidad de píxeles que permite mostrar una pantalla.

<sup>52</sup> Es el tipo de menú que permite el despliegue de un submenú relacionado sin mover o modificar la visual del menú al que este depende.

<sup>53</sup> Es un menú que depende de otro menú.

<sup>54</sup> Para fines de esta norma, este es el menú que depende de un menú principal.

<sup>55</sup> Para fines de esta norma, este es el menú que depende de un menú de nivel I.

<sup>56</sup> Para fines de esta norma, este es el menú que depende de un menú de nivel II.

<sup>57</sup> Es el despliegue de todas las secciones del portal con sus subsecciones correspondientes.

- Estas herramientas pueden sustituirse por íconos, siempre que los mismos sean de fácil reconocimiento y perfectamente identificables con el elemento.

(ii) La cabecera debe diagramarse como lo muestra la figura No. 3.

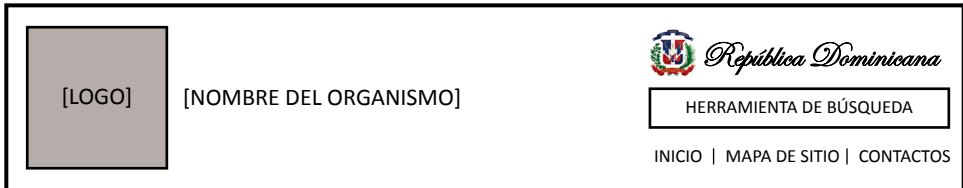


Figura No. 3 División de cabecera y sus elementos

(c) División de contenido para el portal:

- (i) La división de contenido debe tener la suficiente flexibilidad para soportar 5 paneles<sup>58</sup> (panel superior, panel izquierdo, panel central, panel derecho y panel inferior) como muestra la figura no. 4:

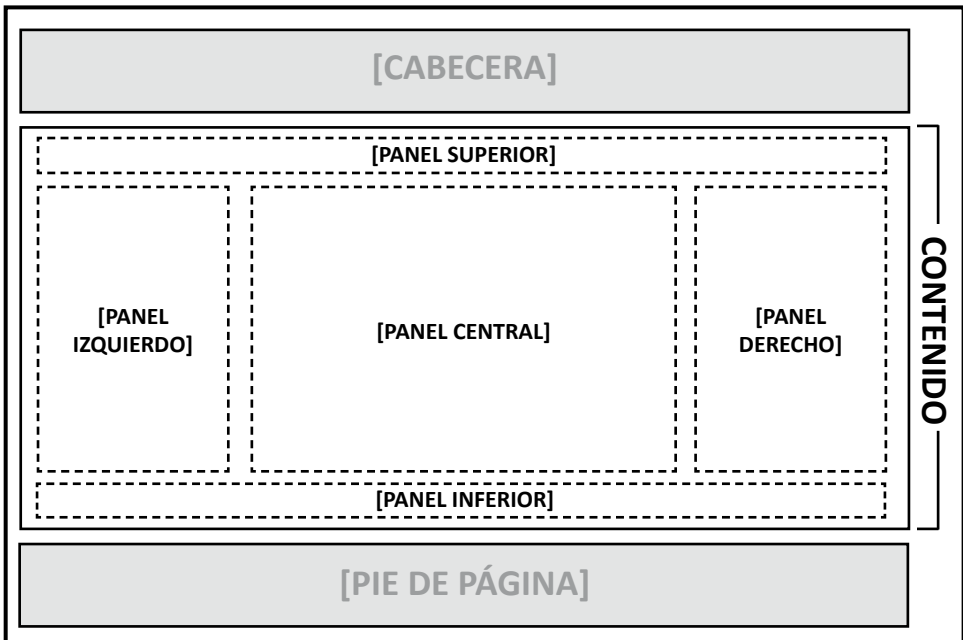


Figura No. 4 Paneles para la división de contenido

<sup>58</sup> Son secciones de estructura para elementos específicos dentro de un portal. El conjunto de paneles componen las divisiones.



- a) El panel superior puede utilizarse para mostrar:
  - El menú principal horizontal<sup>59</sup>, en caso de utilizar este tipo de alineación de menú.
  - El rastro de navegación.
  - Mensajes destacados.
  - Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.
- b) El panel izquierdo puede utilizarse para mostrar:
  - El menú principal vertical<sup>60</sup>, en caso de utilizar este tipo de alineación de menú.
  - Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.
- c) El panel central puede utilizarse para mostrar:
  - Los servicios del organismo.
  - Proyectos y programas del organismo.
  - Noticias.
  - Formularios.
  - Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.
- d) El panel derecho puede utilizarse para mostrar:
  - El sub-menú de nivel III (cuando sea necesario).
  - Redes sociales<sup>61</sup> donde el organismo tenga presencia.
  - Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.
- e) El panel inferior puede utilizarse para mostrar:
  - Cualquier elemento que se considere de relevancia para el usuario.

<sup>59</sup> Es el conjunto de enlaces más importantes del portal desplegado en estilo horizontal.

<sup>60</sup> Es el conjunto de enlaces más importantes del portal desplegado en estilo vertical.

<sup>61</sup> Son comunidades integradas por personas con fines de compartir recursos.

(ii) La portada debe presentar los siguientes elementos:

- Servicios que ofrece el organismo.
- Proyectos en ejecución.
- Noticias o información de alto impacto para el usuario sobre el organismo o relacionado al mismo.
- Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.

(iii) La páginas web internas deben presentar los siguientes elementos:

- La información de la sección.
- El rastro de navegación.
- Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.

(iv) Debe mostrarse el menú principal:

- a) Se permite utilizar uno de los dos tipos de menú principales permitidos, los cuales son el menú principal horizontal o el menú vertical como muestran la figura No. 5 y la figura No. 6.

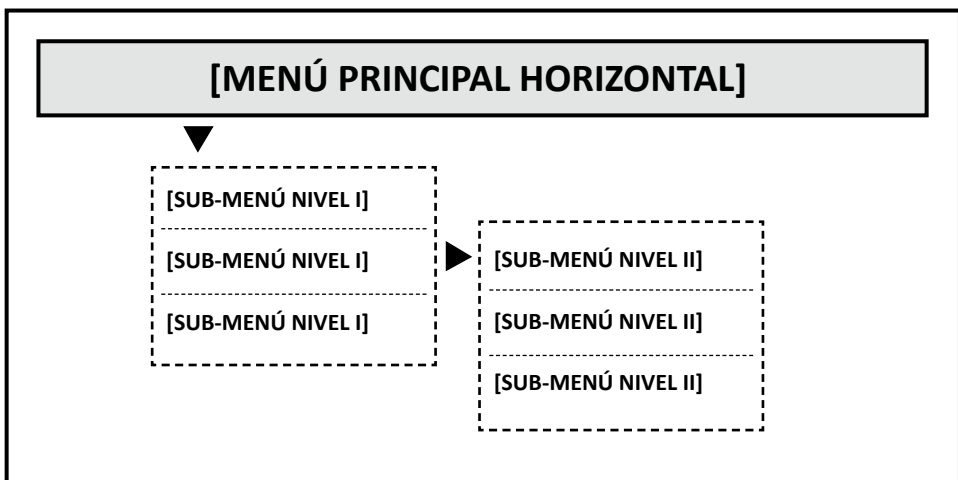


Figura No. 5 Menú principal horizontal

- b) Al utilizar el menú principal horizontal debe presentarse en el panel superior y mostrar las secciones que componen cada opción del menú.

- i) Solo debe mostrarse con un tipo de menú desplegable, los sub-menús desde el nivel I hasta el nivel II, de ser necesario.
- ii) El menú principal horizontal debe mantenerse igual en todas las páginas web del portal, es decir, tanto para la portada como para las secciones internas.

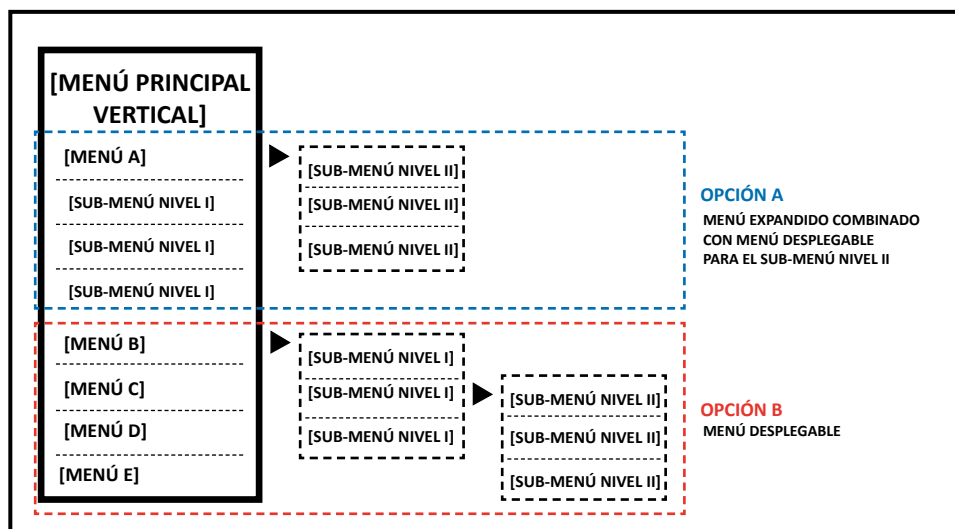


Figura No. 6 Menú principal vertical

- c) Al utilizar el menú principal vertical debe mostrarse las secciones que componen cada opción del menú.
  - i) Para mostrar los sub-menús existe la opción A, la cual es un tipo de menú expandido<sup>62</sup> donde los sub-menús de nivel I son presentados sin necesidad de hacer clic en algún elemento del menú principal.
  - ii) En caso de existir un sub-menú de nivel II, puede combinarse con el tipo de menú desplegable.
  - iii) La opción B, es un tipo de menú desplegable donde debe mostrarse las secciones que componen cada opción del menú y desplegar desde el sub-menú de nivel I hasta el nivel II, de ser necesario.

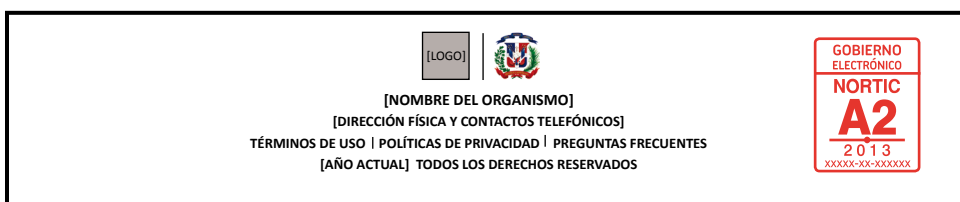
<sup>62</sup> Es el tipo de menú que despliega su submenú relacionado hacia abajo, desplazando hacia abajo los demás enlaces del menú de su mismo nivel.

(d) División del pie de página:

(i) En el pie de página debe mostrarse los puntos citados a continuación y diagramados como se muestra en la figura no. 7:

- Logo o identidad del organismo.
- Escudo de la República Dominicana.
- Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.
- Contactos del organismo:
  - Dirección física.
  - Números telefónicos y de fax (si aplica).
  - Correo electrónico.
- Términos de uso.
- Políticas de privacidad.
- Preguntas más frecuentes.
- Año actual.
- Aviso sobre los derechos de autor.

(ii) Si el portal cumple con todos los puntos de la NORTIC A2-1:2013, debe agregarse el sello de la certificación con el número de identificación personalizado para el organismo.



■ Los elementos de color rojo no aplican para todas las ocasiones.

Figura No. 7 División del pie de página y sus elementos

## SECCIÓN 3.02

## Directrices sobre la disposición de elementos del sub-portal de transparencia

(a) Generales:

- (i) En el caso del sub-portal de transparencia, la estructura que debe utilizarse es como se muestra en la figura No. 8:

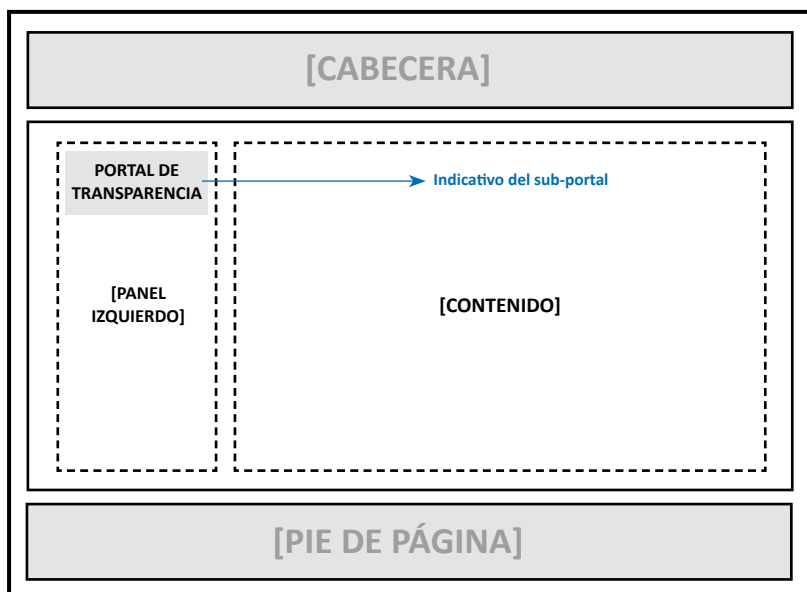


Figura No. 8 Estructura para el sub-portal de transparencia

- Las divisiones de la cabecera y el pie de página deben mantenerse igual que la del portal institucional.
- Debe en todo momento, mostrarse el indicativo del sub-portal con el texto "PORTAL DE TRANSPARENCIA", y el mismo debe estar ubicado al principio del panel izquierdo.
- En el sub-portal de transparencia debe utilizarse el menú principal vertical, y cuando sea necesario, puede combinarse con un menú de tipo desplegable para el sub-menú de nivel I y el de nivel II.
  - Este menú principal vertical debe presentarse en el panel izquierdo.



### SECCIÓN 3.03

## Directrices sobre la disposición de elementos de la versión móvil

(a) General:

- (i) La estructura de la versión móvil para el portal del organismo estará conformada por cuatro grandes divisiones: la cabecera, la barra institucional, el contenido y el pie de página, como se muestra en la figura No. 9.

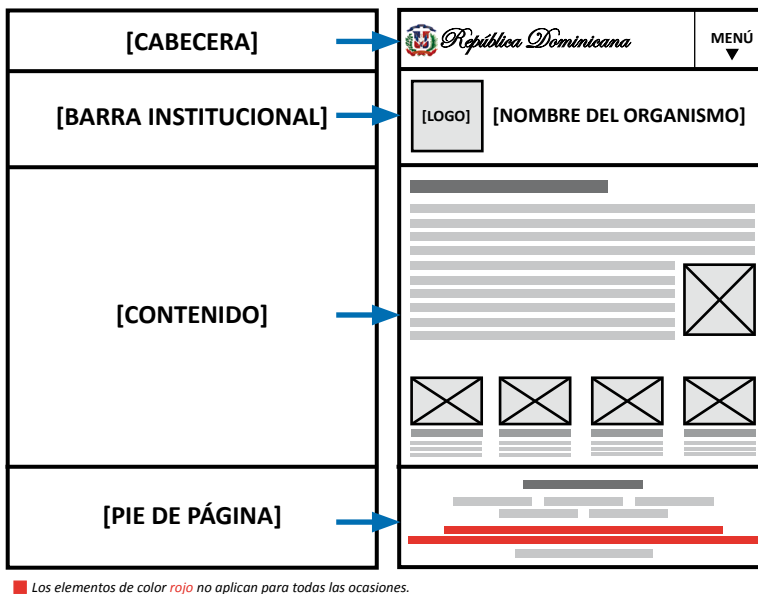


Figura No. 9 Estructura de la versión móvil del portal para los organismos del Gobierno Dominicano

- (ii) La estructura para versiones móviles de la figura no. 9 debe mantenerse igual en todas las páginas web del portal.
  - a) Esta estructura debe diseñarse para una resolución de pantalla<sup>63</sup> igual o superior a los 320 px. de anchura por 240 px. de altura y procurar que sea ajustable al cien por ciento de resolución de pantalla donde se visualice.

<sup>63</sup> No es más que la cantidad máxima de píxeles que pueden ser mostrados en un monitor.

(b) División de cabecera:

- (i) En la cabecera solo debe mostrarse 2 elementos, los cuales son:
  - El escudo y la mención de la República Dominicana.
    - a) El escudo de la República Dominicana, debe presentarse en un mínimo de 25 px. de anchura por 25 px. de altura.
    - b) El escudo de la República Dominicana presentado en la cabecera debe mantener sus colores, proporción de dimensiones y elementos intactos.
  - El menú desplegable, el cual contenga la herramienta de búsqueda seguida de toda la estructura de páginas web para la versión móvil (ver SECCIÓN 4.03(m)(i)) como muestra la figura No. 10.
    - a) Este menú debe presentar las secciones cuando el usuario haga clic o pinche sobre la opción “Menú”.
    - b) Debe mantenerse visible todo el tiempo hasta que el usuario nuevamente pinche sobre la opción “Menú” o cuando acceda a una de las secciones.
    - c) Las secciones deben presentarse en una sola columna y hacia abajo.

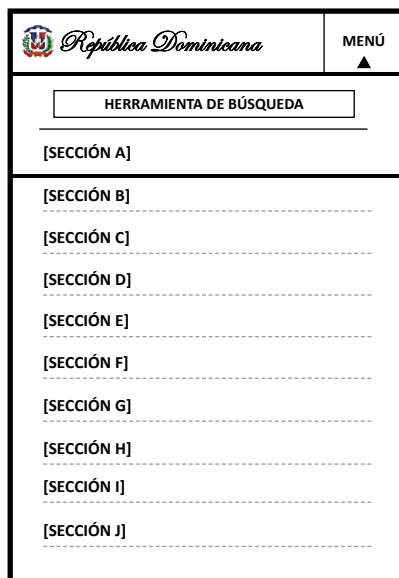


Figura No. 10 Despliegue del menú en la versión móvil del portal

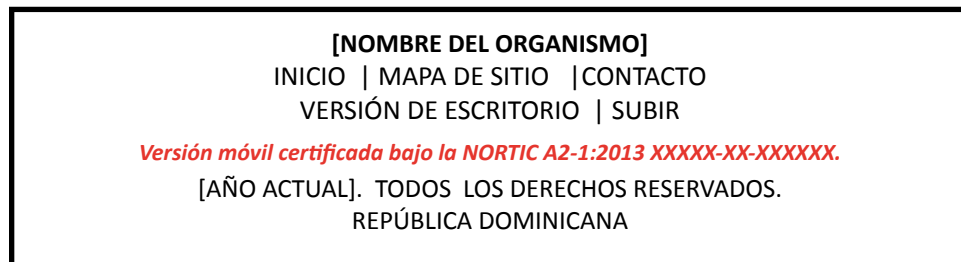


- (c) División de la barra institucional:
- Logo o identidad del organismo.
  - Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.
- (d) División de contenido para la versión móvil del portal:
- La división de contenido puede mostrar información sobre:
    - Rastro de navegación.
    - Servicios que ofrece el organismo.
    - Proyectos ejecutados.
    - Noticias o información de alto impacto para el usuario sobre la institución o relacionado a la misma.
    - Redes sociales donde el organismo tiene presencia.
    - Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.
- (e) División del pie de página:
- (i) En el pie de página debe mostrarse los puntos citados a continuación y diagramados como se muestra en la figura No. 11:
- Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.
  - Las herramientas de soporte de navegación, tales como: Inicio, mapa de sitio y contactos.
  - Indicaciones de accesibilidad como:
    - “Versión de escritorio”, para que el usuario pueda visualizar el portal principal del organismo.
    - El botón o enlace de “Subir”, para permitirle al usuario ir al tope superior de la página web que está visualizando de forma rápida.
  - Año actual.
  - Aviso de derecho de autor.
  - Mención de la República Dominicana.
- (ii) Las herramientas de soporte de navegación y las indicaciones de accesibilidad pueden sustituirse por íconos, siempre que los mismos



sean de fácil reconocimiento y perfectamente identificables con el elemento.

- (iii) Si el portal cumple con todos los puntos de la NORTIC A2-1:2013, debe agregarse el siguiente mensaje con el número de identificación personalizado para la institución: “Versión móvil certificada bajo la NORTIC A2-1:2013 XXXXX-XX-XXXXXX”.



■ Los elementos de color rojo no aplican para todas las ocasiones.

Figura No. 11 División del pie de página y sus elementos para la versión móvil del portal

# Capítulo IV

## CONTENIDO

---

Los medios web del organismo tienen que presentar una estructura de contenido homogénea con los demás organismos dentro del Estado dominicano. De modo, que se ha definido varias estructuras de contenido para ser adaptadas en el organismo.

### SECCIÓN 4.01

---

#### Directrices generales sobre el contenido

- (a) Las estructuras de contenido especificadas en este punto, no deben ser cambiadas de orden ni sustituido sus nombres.
- (b) En el caso del portal y la versión móvil, puede agregarse secciones que se considere relevantes para el usuario y únicas del organismo.
- (c) Debe existir un banner<sup>64</sup> o enlace en la sección de contenido que dirija al portal del sistema 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.

<sup>64</sup> Es un gráfico promocional utilizado en la web. Esta forma de publicidad en línea, consiste en incluir una pieza publicitaria dentro de una página web.



- (d) Cuando se utilice fuentes externas<sup>65</sup> debe indicarse al final del contenido dicha fuente.
- (i) Si la fuente externa es un sitio web, debe proveerse el enlace directo de la página web, de la cual se utilizó la información.
- (e) No debe existir ningún sistema de publicidad en línea<sup>66</sup>, además de textos, enlaces, banners, logos, anuncios, audios, vídeos o animación, ni ningún elemento multimedia<sup>67</sup> que refiera a publicidad comercial de marcas, empresas o instituciones no gubernamentales.
- (f) El tiempo de duración máximo para la actualización de ciertas secciones debe hacerse con la periodicidad presentada en la tabla siguiente:

No.	Sección	Portal	Periodicidad
1.	Memorias	Portal Web	Anual
2.	Plan estratégico	Portal Web /Versión móvil	Según el tiempo del plan
3.	Noticias	Portal Web	Mensual
4.	Estadísticas y balance de gestión de la OAI	Sub-portal de transparencia	Trimestral
5.	Índice de documentos disponibles	Sub-portal de transparencia	Mensual
6.	Informes de gestión	Sub-portal de transparencia	Anual
7.	Publicaciones oficiales	Sub-portal de transparencia	Según el tiempo de las publicaciones
8.	Estadísticas institucionales	Sub-portal de transparencia	Trimestral
9.	Presupuesto aprobado del año	Sub-portal de transparencia	Anual
10.	Ejecución del presupuesto	Sub-portal de transparencia	Mensual
11.	Nómina	Sub-portal de transparencia	Mensual
12.	Plan anual de compras	Sub-portal de transparencia	Anual
13.	Balance general	Sub-portal de transparencia	Mensual
14.	Ingresos y egresos	Sub-portal de transparencia	Mensual

Tabla 1 Directriz de actualización de las secciones

<sup>65</sup> Son las fuentes que la base de su información proviene de personas u organizaciones que no pertenecen al organismo.

<sup>66</sup> Es una forma de comunicación que se ejecuta a través de la web y desde donde se transmite un mensaje para persuadir al usuario.

<sup>67</sup> Este término hace referencia a diversos contenidos, estos pueden ser videos, imágenes, audio, entre otros.



- (g) No debe presentarse ni el formulario de registro ni el formulario de acceso al sistema, si el portal o la versión móvil no proveen ninguna funcionalidad ni beneficio para los usuarios una vez registrados.
- (h) No debe presentarse páginas web vacías ni en mantenimiento.
- (i) No debe presentarse funcionalidades de uso interno del organismo como el acceso a la administración de sus medios web, la Intranet<sup>68</sup>, el webmail<sup>69</sup>, entre otros.

## SECCIÓN 4.02

### Estructura de contenido para el portal

A continuación se presentan todas las secciones obligatorias para el portal:

- (a) Debe existir la sección “Inicio”, la cual es la portada<sup>70</sup> del portal.
- (b) Debe existir la sección “Sobre nosotros”, la cual contenga otras subsecciones como:
  - (i) “¿Quiénes somos?”, donde se exponga la definición, descripción y funciones del organismo, además de presentar la visión, misión y valores del mismo.
  - (ii) “Historia”, donde se presente cronológicamente el origen y las razones de la creación del organismo, además de presentar los hechos, proyectos y programas más trascendentales que se han logrado.
  - (iii) “Organigrama”, donde se presente gráficamente la estructura orgánica o esquema en el que se despliega con claridad todos los departamentos, unidades o dependencias que componen el organismo.

<sup>68</sup> Es un medio de transmitir información, a través de una red de ordenadores privados.

<sup>69</sup> Es una interface web con la cual el usuario puede acceder a su correo electrónico personal.

<sup>70</sup> Es la primera página web que visualizamos al entrar en un portal, también conocida como página de inicio.



- a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el documento.
- (iv) En el caso del organismo tener “Dependencias”, es decir, organismos bajo su supervisión y control, debe presentarse esta sección con el siguiente detalle de información por cada dependencia:
  - Nombre de la dependencia.
  - Descripción de sus funciones.
  - Dirección física.
  - Número telefónico principal.
  - URL.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (v) Debe existir la sección “Despacho del [Título de la máxima autoridad del organismo]”, en la cual se presenta una semblanza o bosquejo biográfico de su persona.
- (vi) Debe existir la sección “Marco legal”, presentando las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos y convenios relacionados con el organismo.
  - a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos.
- (vii) Debe existir organizada cronológicamente la sección “Memorias”, donde se describen los hechos y acontecimientos de mayor relevancia para el organismo.
- (viii) Debe existir una descripción del “Plan estratégico” con el listado completo de los objetivos, estrategias y tácticas que ejecutará el organismo en el plazo de tiempo determinado.
- (c) Debe existir la sección “Servicios”, organizando en primer orden los servicios que se ofrecen en línea, y luego aquellos servicios que se brindan de forma presencial:
  - (i) Cada servicio debe ofrecer al usuario la información siguiente:
    - Nombre formal del servicio.
    - Nombres representativos o coloquiales con los que el ciudadano reconoce el servicio (si aplica).





- Descripción del servicio.
  - A quién va dirigido el servicio.
  - Área responsable dentro del organismo de ofrecer el servicio.
  - Contactos del área responsable, incluyendo teléfono, fax, correo electrónico, localidad física, entre otros.
  - Requerimientos o requisitos para la solicitud del servicio.
  - Procedimiento a seguir para obtener el servicio.
  - Horario de prestación del servicio.
  - Costo del servicio.
  - Tiempo de realización.
  - URL para tramitar el servicio (si aplica).
  - canales de prestación del servicio, ya sea presencial, web, telefónico, móvil u otros.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (d) Debe existir la sección “Proyectos”, organizando en primer orden los proyectos o programas en ejecución, y luego aquellos proyectos o programas terminados.
- (i) Cada proyecto o programa debe proveer al usuario de la información siguiente:
- Nombre del proyecto o programa.
  - Objetivo general y objetivos específicos.
  - Descripción del proyecto o programa.
  - Beneficiarios.
  - URL (si aplica).
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (e) Debe existir la sección “Transparencia”, para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- (i) Esta sección debe enlazar al sub-portal de transparencia.



- (f) Debe existir la sección “Noticias”, la cual ha de presentar ordenados cronológicamente los hechos más novedosos del organismo o relacionado con su ámbito de acción o misión.
- (i) Cada noticia debe tener un título, fecha, lugar e imágenes o videos relacionados a la misma.
- (g) Debe existir la sección “Contactos”, con las informaciones de contactos, tanto de la oficina principal como de las otras oficinas (si aplica) del organismo.
- (i) Esta sección debe presentar la información siguiente:
- Dirección física.
  - Apartado postal.
  - Mapa gráfico de la ubicación física exacta.
  - Teléfono
  - Fax (si aplica).
  - Correo electrónico de contacto.
  - URL.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (h) Debe existir la sección “Mapa de sitio”, donde se liste todas las secciones que componen el portal.
- (i) Debe existir la sección “Términos de uso”, donde se establece al usuario los términos de uso que regulan el portal.
- (j) Debe existir la sección “Política de privacidad”, donde se informa al usuario sobre los métodos de rastreo de información que se utilizan en el portal.
- (i) El organismo tiene la responsabilidad de garantizar la confidencialidad de la información que maneja y de los servicios que proporciona, tanto a los ciudadanos como a las instituciones públicas y empresas privadas.
- (ii) No debe difundirse, distribuir o comercializarse los datos personales contenidos en los sistemas de información que operan en el portal, salvo que, por previa solicitud, se haya mediado el consentimiento expreso, por escrito o por un medio de autenticación similar.



- (iii) La información que obtiene de los ciudadanos o empresas (nombre completo, cédula de identidad, registro nacional del contribuyente, correo electrónico, etc.) debe ser utilizada únicamente para establecer y dar seguimiento al proceso del servicio de gobierno solicitado.
- (k) Debe existir la sección “Preguntas más frecuentes”, con el listado de preguntas y respuestas que se consultan regularmente al organismo.
  - (i) Según lo anterior, la estructura mínima de contenido para el portal es como se presenta a continuación:
    1. Inicio.
    2. Sobre nosotros.
      - 2.1. ¿Quiénes somos?
      - 2.2. Historia.
      - 2.3. Organigrama.
      - 2.4. Dependencias (Si aplica).
      - 2.5. Despacho del [Título de la máxima autoridad del organismo].
      - 2.6. Marco legal.
      - 2.7. Memorias.
      - 2.8. Plan estratégico.
    3. Servicios.
    4. Proyectos.
    5. Transparencia.
    6. Noticias.
    7. Contactos.
    8. Mapa de sitio.
    9. Términos de uso.
    10. Política de privacidad.
    11. Preguntas más frecuentes.



## SECCIÓN 4.03

# Estructura de contenido para la versión móvil del portal

A continuación se presentan todas las secciones obligatorias para la versión móvil del portal:

- (a) Debe existir la sección “Inicio”, la cual es la portada de la versión móvil.
- (b) Debe existir la sección “Sobre nosotros”, en la cual se exponga una brevemente definición, descripción, historia y funciones del organismo, además de presentar la visión, misión y valores del mismo.
- (c) En el caso del organismo tener “Dependencias”, es decir, organismos bajo su supervisión y control, debe presentarse esta sección con el siguiente detalle de información:
  - Nombre del organismo.
  - Breve descripción de sus funciones.
  - Dirección física.
  - Número telefónico principal.
  - URL.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (d) Debe existir la sección “Despacho del [Título de la máxima autoridad del organismo]”, en la cual se presenta una breve semblanza o bosquejo biográfico de la máxima autoridad del organismo.
- (e) Debe existir la sección “Marco legal”, indicando las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos y convenios relacionados con el organismo.
- (f) Debe existir una breve descripción del “Plan estratégico” con un listado de los principales objetivos y estrategias que ejecutará el organismo en el plazo de tiempo determinado.
- (g) Debe existir la sección “Servicios”, organizando en primer orden los servicios que se ofrecen en línea, y luego aquellos servicios que se brindan de forma presencial.



- (i) Cada servicio debe proveer al usuario de la información siguiente:
- Nombre formal del servicio.
  - Nombres representativos o coloquiales con los que el ciudadano reconoce el servicio.
  - Descripción del servicio.
  - A quién va dirigido el servicio.
  - Área responsable dentro del organismo de ofrecer el servicio.
  - Contactos del área responsable, incluyendo teléfono, fax, correo electrónico, localidad física, entre otros.
  - Requerimientos o requisitos para la solicitud del servicio.
  - Procedimiento a seguir para obtener el servicio.
  - Horario de prestación del servicio.
  - Costo del servicio.
  - Tiempo de realización.
  - URL para tramitar el servicio (si aplica).
  - Canales de prestación del servicio, ya sea presencial, web, telefónico, móvil u otros.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (h) Debe existir la sección “Proyectos”, organizando en primer orden los proyectos en ejecución, y luego aquellos proyectos terminados.
- (i) Cada proyecto debe proveer al usuario de la información siguiente:
- Nombre del proyecto o programa.
  - Objetivo general y objetivos específicos.
  - Descripción del proyecto o programa.
  - Beneficiarios.
  - URL (si aplica).
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.



- (i) Debe existir la opción “Transparencia”, para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.
  - (i) Esta sección debe enlazar a la versión móvil del sub-portal de transparencia.
- (j) Debe existir la sección “Contactos”, con las informaciones de contactos, tanto de la oficina principal como de las otras oficinas (si aplica) del organismo.
  - (i) Esta sección debe presentar la información siguiente:
    - Dirección física.
    - Apartado postal.
    - Teléfono
    - Fax.
    - Correo electrónico de contacto.
    - URL.
    - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (k) Debe existir la sección “Términos de uso”, donde se establece al usuario los términos de uso que regulan la versión móvil del portal.
- (l) Debe existir la sección “Política de privacidad”, donde se informa al usuario sobre los métodos de rastreo de información que se utilizan en la versión móvil del portal.
- (m) Debe existir la sección “Preguntas más frecuentes”, con el listado de preguntas y respuestas que se consultan regularmente al organismo.
  - (i) Según lo anterior, la estructura mínima de contenido para la versión móvil del portal es como se presenta a continuación:
    1. Inicio.
    2. Sobre nosotros.
    3. Dependencias (Si aplica).
    4. Despacho del [Título de la máxima autoridad del organismo].
    5. Marco legal.
    6. Plan estratégico.
    7. Servicios.



8. Proyectos.
9. Transparencia.
10. Contactos.
11. Términos de uso.
12. Política de privacidad.
13. Preguntas más frecuentes.

## SECCIÓN 4.04

### Estructura de contenido para el sub-portal de transparencia

- (a) Debe existir la sección “Inicio”, la cual es la portada de todo el sub-portal.
- (b) Debe existir la opción “Portal institucional”, la cual debe enlazar al portal del organismo.
- (c) Debe existir la sección “Base legal de la institución”, donde se presente la Constitución de la República Dominicana, así como las leyes, decretos, resoluciones y otras normativas del organismo.
  - (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Base legal”.
- (d) Debe existir la sección “Marco legal del sistema de transparencia: Leyes y decretos”, la cual contenga la siguiente información:
  - (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Marco legal de transparencia”.
  - (ii) Las leyes, donde se presenta:
    - Ley de Función Pública 41-08 y reglamentación complementaria.
    - Ley General de Archivos 481-08 y reglamentación complementaria.
    - Ley 13-07 sobre el Tribunal Superior Administrativo.
    - Ley 10-07 que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.



- Ley 5-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
  - Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública.
  - Ley 340-06 y 449-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y reglamentación complementaria.
  - Ley 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
  - Ley 6-06 de Crédito Público.
  - Ley 567-05 de Tesorería Nacional.
  - Ley 10-04 de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
  - Ley General 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y reglamentación complementaria.
  - Ley 126-01, que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
  - Ley 82-79 sobre Declaración Jurada de Bienes.
- (iii) Los decretos, donde se presenta:
- Decreto 543-12, que sustituye el 490-07 (reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, y Obras).
  - Decreto 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
  - Decreto 129-10, que aprueba el reglamento de la Ley General de Archivos.
  - Decreto 694-09, que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
  - Decreto 528-09, reglamento orgánico funcional del Ministerio de Administración Pública.
  - Decreto 527-09, reglamento sobre estructura orgánica, cargos y política salarial.
  - Decreto 525-09, reglamento de evaluación del desempeño y promoción de los servidores y funcionarios públicos.





- Decreto 524-09, reglamento de reclutamiento y selección de personal en la administración pública.
  - Decreto 523-09, reglamento de relaciones laborales en la administración pública.
  - Decreto 491-07, que establece el reglamento de aplicación del Sistema Nacional de Control Interno.
  - Decreto 287-06 sobre Declaración Jurada de Bienes.
  - Decreto 441-06 sobre el Sistema de Tesorería de la República Dominicana.
  - Decreto 130-05, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
  - Decreto 1523-04, que establece el Procedimiento para la Contratación de Operaciones de Crédito Público Interno y Externo de la Nación.
  - Decreto 149-98, que crea las Comisiones de Ética Pública.
- (iv) Las resoluciones, donde se presenta:
- Reglamento 06-04, de aplicación de la Ley 10-04 de Cámaras de Cuenta.
  - Reglamento 09-04 sobre Procedimiento para la Contratación de firmas de Auditorías Privadas Independiente.
- (e) Debe existir la sección “Estructura orgánica de la institución”, donde se presente gráficamente el organigrama o esquema en el que se despliegue con claridad todos los departamentos, unidades, o dependencias que componen del organismo.
- (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Organigrama”.
- (ii) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el documento.
- (f) Debe existir la sección “Normativas: Derechos de los ciudadanos de Acceder a la información pública”, donde se presente la siguiente información listen los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
- (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Derechos de los ciudadanos”.



- (g) Debe existir la sección “Oficina de Libre Acceso a la Información”, donde se defina la siguiente información:
- (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “OAI”.
  - (ii) Debe mostrarse la estructura organizacional de la oficina de libre acceso a la información pública (OAI).
  - (iii) Debe mostrarse el manual de organización de la OAI, donde se presente el Manual de organización de la Oficina de Acceso a la Información.
  - (iv) Debe mostrarse el manual de procedimientos de la OAI, donde se presente el Manual de procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información.
  - (v) Debe mostrarse las estadísticas y balances de la gestión OAI, donde se presente el informe mensual con las estadísticas y balances de gestión del área de acceso a la información pública.
  - (vi) Debe mostrarse el nombre del Responsable de Acceso a la Información y los medios para contactarle como son:
    - Nombre del responsable.
    - Dirección física.
    - Número telefónico y extensión (si aplica).
    - Fax (si aplica).
    - Correo electrónico.
  - (vii) Debe mostrarse toda la información clasificada, indicando la denominación de la materia, el número y la fecha de su emisión.
  - (viii) Debe mostrarse el índice de documentos disponibles para la entrega, el cual es una lista de todos los documentos relativos al presupuesto público, disponibles para su entrega o consulta.
  - (ix) Debe mostrarse el enlace al formulario de solicitud de información pública, el cual debe contener los siguientes campos:
    - Fecha de la solicitud.
    - Nombre del solicitante.
    - Cédula del solicitante, pasaporte si es extranjero.
    - Nombre de la persona jurídica (si aplica).



- RNC de la persona jurídica (si aplica).
  - Dirección.
  - Teléfono.
  - Correo electrónico.
  - Informaciones o datos requeridos.
  - Motivación simple de la solicitud.
  - Autoridad pública que posee la información.
  - Lugar para recibir la información.
  - Medio para recibir la información.
- (h) Debe existir la sección “Plan estratégico de la institución”, la cual contenga la siguiente información:
- (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Plan estratégico”.
  - (ii) La planeación estratégica, donde se muestre una descripción del plan estratégico con el listado completo de los objetivos, estrategias y tácticas que ejecutará el organismo en el plazo de tiempo determinado.
    - a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el documento.
  - (iii) Los informes de logros y/o seguimientos del plan estratégico, donde se muestre las memorias anuales del organismo.
    - a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos.
- (i) Debe existir la sección “Publicaciones oficiales”, donde se presente un listado en versión digital de los boletines, revistas o cualquier otro documento oficial de interés público.
- (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Publicaciones”.
  - (ii) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos.
- (j) Debe existir la sección “Estadísticas institucionales”, donde se presente los índices, estadísticas y valores oficiales del organismo.
- (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Estadísticas”.



- (k) Debe existir la sección “Servicios al público”, donde se presente los servicios que presta el organismo, tanto al público como interinstitucionalmente.
- (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Servicios”.
  - (ii) Esta sección debe mostrar la siguiente información:
    - Nombre formal del servicio.
    - Descripción del servicio.
    - Requerimientos o requisitos para la solicitud del servicio.
    - Contacto del área responsable (incluyendo teléfono, fax, correo electrónico, localidad física).
    - Horario de prestación del servicio.
    - Costo del servicio.
    - Tiempo de realización.
    - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (l) Debe existir la sección “Acceso al Portal de 311 sobre Quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias”, para dar cumplimiento a las exigencias del Decreto 694-09, que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
- (i) Esta sección debe enlazar al portal del sistema 311.
  - (ii) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Acceso al 311”.
- (m) Debe existir la sección “Declaraciones juradas de bienes”, para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley 82-79 sobre Declaración Jurada de Bienes.
- (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Declaraciones juradas”.
  - (ii) Esta sección debe presentar las declaraciones juradas de la autoridad máxima del organismo.
    - a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos.



- (n) Debe existir la sección “Presupuesto”, donde se presente un listado del presupuesto aprobado anualmente y la ejecución del mismo.
- (o) Debe existir la sección “Recursos humanos”, la cual contenga otras sub-secciones como:
  - (i) “Nómina de empleados”, donde se muestre el listado de documentos que contiene todos los empleados con su nombre, función y sueldo.
    - a) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Nómina”.
    - b) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos.
  - (ii) “Jubilaciones, pensiones y retiros”, donde se muestre un listado de documentos que contenga la relación de empleados en proceso de jubilación, pensión o retiro del organismo.
    - a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos.
  - (iii) “Vacantes”, donde se muestre un listado de la relación de vacantes en el organismo.
- (p) Debe existir la sección “Beneficiarios de programas asistenciales”.
  - (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Beneficiarios”.
  - (ii) Esta sección debe mostrar todos los tipos de programas asistenciales de subsidios u otros beneficios que facilite el organismo, indicando la siguiente información:
    - Nombre el programa.
    - El subsidio o beneficio detallando:
      - Unidad.
      - Departamento o dependencia que lo gestiona.
      - Requisitos para postular.
      - Montos globales asignados.
      - Periodo o plazo de postulación.
      - Criterios de evaluación y asignación.
      - Plazos asociados a este procedimiento (si aplica).



- Objetivo del subsidio o beneficio.
  - Individualización del acto por el que se estableció el programa:
    - Tipo.
    - Denominación.
    - Número.
    - Fecha del acto.
    - Enlace al documento íntegro del mismo.
- (q) Debe existir la sección “Compras y contrataciones”, la cual contenga otras sub-secciones como:
- (i) “Lista de proveedores”, la cual debe contener la siguiente información:
    - a) El enlace al listado de proveedores del Estado, el cual debe enlazar a la página web que muestra el listado de proveedores del Estado de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.
    - b) El listado de compras y contrataciones realizadas y aprobadas, donde debe desplegarse la lista de proveedores del Estado, indicando la siguiente información:
      - Fecha de registro.
      - Número de contrato u orden de compra.
      - Breve descripción.
      - Proveedor.
      - Monto.
      - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
  - (ii) “¿Cómo registrarse como proveedor del Estado?”, la cual debe enlazar con la página web que muestra los requisitos que la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas ha establecido para ser proveedor del Estado Dominicano.
    - a) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “¿Cómo ser proveedor?”.
  - (iii) “Plan anual de compras”, donde se presente la proyección de compras para el año informado.



- (iv) “Licitaciones públicas”, donde se presente las licitaciones públicas que realice la institución desde el momento mismo del aviso, indicando la siguiente información:
- Aviso.
  - Pliego de condiciones específicas y sus anexos.
  - Acta de adjudicación del Comité de Licitaciones.
  - Contrato de adjudicación.
- (v) “Licitaciones restringidas”, donde se presente las licitaciones restringidas que tenga la institución desde el momento mismo de la invitación, indicando la siguiente información:
- Aviso.
  - Pliego de condiciones específicas y sus anexos.
  - Acta de adjudicación del Comité de Licitaciones.
  - Contrato de adjudicación.
- (vi) “Sorteos de obras”, donde se presente los sorteos de obras que realice la institución desde el momento mismo del aviso, indicando la siguiente información:
- Aviso.
  - Pliego de condiciones específicas y sus anexos.
  - Acta de adjudicación del Comité de Licitaciones.
  - Contrato de adjudicación.
- (vii) “Comparaciones de precios”, donde se presente las compras de bienes comunes con especificaciones estándares, adquisición de servicios y obras menores que no pasen el umbral para una modalidad de compra y contratación superior, indicando la siguiente información:
- Solicitudes de compras o contrataciones
  - Acta de adjudicación del Comité de Licitaciones.
  - Contrato
- (viii) “Compras menores”, donde se presente las compras menores de bienes comunes con especificaciones estándares, adquisición de servicios y obras menores que no pasen el umbral para una modalidad



de compra y contratación por comparación de precios o superior, indicando la siguiente información:

- Solicitudes de compras o contrataciones
- Orden de compras.

(ix) “Casos de emergencia y urgencias”, donde se presente el decreto del Poder Ejecutivo que sustenta la declaratoria y los requerimientos de la obra, bien o servicio.

a) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Casos de emergencia”.

(x) “Estado de cuentas de suplidores”, donde se presente el estado de cuenta por pagar a los suplidores en el periodo informado, indicando la siguiente información:

- Fecha de registro.
- Número de factura o comprobante.
- Nombre del acreedor.
- Concepto.
- Codificación objetual.
- Monto de la deuda.
- Fecha límite de pago.
- Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.

(r) Debe existir la sección “Proyectos y programas”, la cual presente una lista de todos los programas o proyectos que tenga la institución, indicando la siguiente información:

- Descripción de los programas y proyectos
- Informes de seguimiento a los programas y proyectos.
- Calendarios de ejecución de programas y proyectos.
- Informes de presupuesto sobre programas y proyectos.





- (s) Debe existir la sección “Finanzas”, la cual contenga otras sub-secciones como:
- (i) “Balance general”, donde se presente el balance general del organismo, indicando la siguiente información:
    - Activos corrientes y no corrientes.
    - Total de activos corriente y el total de activos no corrientes.
    - Pasivos corrientes y los no corrientes.
    - Patrimonio.
    - Total patrimonio neto del gobierno central.
    - Total de pasivos y patrimonio.
  - (ii) “Relación de ingresos y egresos”, donde se presente el libro blanco del organismo, indicando la siguiente información:
    - a) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Ingresos y egresos”.
    - b) Esta sección debe mostrar la siguiente información:
      - Cuenta bancaria.
      - Fecha.
      - Número de cheque o transferencia.
      - Descripción.
      - Balance inicial.
      - Débito.
      - Crédito.
      - Balance al corte.
  - (iii) “Informes de auditorías”, donde se presente los resultados de las auditorías realizadas en el ejercicio presupuestario, así como las aclaraciones que procedan.
  - (iv) “Relación de activos fijos de la institución”, donde se presente una relación de los activos fijos del organismo.
    - a) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Activos fijos”.



- b) Esta sección debe mostrar la siguiente información:
  - Fecha de registro.
  - Código de bienes nacionales.
  - Breve descripción del activo fijo.
  - Unidad o departamento donde está ubicado.
  - Valor.
- (v) “Relación de inventario en almacén”, donde se presente una relación del inventario en almacén.
  - a) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección “Inventario en almacén”.
  - b) Esta sección debe mostrar la siguiente información:
    - Periodo de adquisición.
    - Fecha de registro.
    - Código de Bienes Nacionales (si aplica).
    - Código institucional.
    - Breve descripción del activo o bien.
    - Valor.
    - Existencia.
- (t) Cuando el usuario acceda a una sección, el encabezado que debe mostrarse es la versión extendida de dicha sección y no su nombre corto.
  - (i) Según lo anterior, la estructura mínima de contenido para el sub-portal de transparencia es como se presenta a continuación:
    1. Inicio
    2. Portal institucional
    3. Base legal
    4. Marco legal de transparencia
    5. Organigrama
    6. Derechos de los ciudadanos
    7. OAI
    8. Plan estratégico



9. Publicaciones
10. Estadísticas
11. Servicios
12. Acceso al 311
13. Declaraciones juradas
14. Presupuesto
15. Recursos humanos
  - 15.1. Nómina.
  - 15.2. Jubilaciones, pensiones y retiros.
  - 15.3. Vacantes.
16. Beneficiarios.
17. Compras y contrataciones.
  - 17.1. Lista de proveedores.
  - 17.2. ¿Cómo ser proveedor?
  - 17.3. Plan anual de compras.
  - 17.4. Licitaciones públicas.
  - 17.5. Licitaciones restringidas.
  - 17.6. Sorteos sobre obras.
  - 17.7. Comparaciones de precios.
  - 17.8. Compras menores.
  - 17.9. Casos de emergencia.
  - 17.10. Estado de cuentas de suplidores.
18. Proyectos y programas.
19. Finanzas.
  - 19.1. Balance general.
  - 19.2. Ingresos y egresos.
  - 19.3. Informes de auditorías.
  - 19.4. Activos fijos.
  - 19.5. Inventario en almacén.



## SECCIÓN 4.05

### Recomendaciones sobre el contenido

- Incluir en el portal y en la versión móvil, las secciones:
  - Directorio de funcionarios
  - Enlaces de interés
  - Calendario de actividades
  - Estadísticas
  - Publicaciones
    - ☒ Revistas
    - ☒ Boletines
  - Galerías
    - ☒ Imágenes
    - ☒ Videos
    - ☒ Audio
- Evite sobrecargar la versión móvil del portal con muchas secciones.
- Evite presentar demasiado contenido de alto peso como videos, imágenes, audio, entre otros, para la versión móvil del portal.
- Al redactar artículos para la web, reduzca en la mayor cantidad posible la longitud de los textos.
- Presente solo una idea por párrafo en los artículos.
- En los artículos para la web, es recomendable ofrecer enlaces con acceso a información que apoye o complemente el contenido expuesto.
- Evite títulos superiores a los 90 caracteres con espacios incluidos.
- Acompañe los textos con imágenes siempre que sea posible.
- Comience sus artículos informando al usuario la conclusión, luego con la más importante información de apoyo. En el ámbito periodístico esta técnica se conoce como la “pirámide invertida<sup>71</sup>”.
- Utilice viñetas y listas enumeradas.
- Evite palabras difíciles y frases complicadas.

<sup>71</sup> Es una estructura de redacción de artículos que destaca en sus primeros párrafos los hechos, acontecimientos o asuntos de mayor importancia. Este método es comúnmente utilizado en el ámbito de periodismo, donde el primer párrafo tiene que responder las preguntas sobre qué sucedió, quiénes son los actores principales del hecho, cuándo y dónde sucedieron los eventos, así como el por qué y el cómo acontecieron los sucesos.

# Capítulo V

## ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD

Los medios web del organismo tienen que contar con políticas y herramientas para minimizar los posibles riesgos de ataques o errores fatales en su estructura interna, de modo, que se proteja tanto la infraestructura que les soportan, así como la integridad de la información de sus usuarios.

### SECCIÓN 5.01

#### Comité administrador de los medios web

- (a) El organismo debe crear un Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB), mediante una resolución administrativa interna.
- (b) El CAMWEB debe estar conformado mínimamente por los responsables, y a quien estos designen, de las áreas listadas a continuación:
  - (i) Comunicaciones, prensa o relaciones públicas, la cual sería el área responsable del contenido que se presenta en todos los medios web del organismo, así como de su actualización constante, a excepción del sub-portal de transparencia.
  - (ii) Oficina de Acceso a la Información, la cual sería el área responsable del contenido que se presenta en el sub-portal de transparencia del organismo, así como de su actualización constante.
  - (iii) Tecnologías de la Información, para dar soporte técnico a los medios web del organismo.
  - (iv) Cualquier otra área que designe la máxima autoridad del organismo.



## SECCIÓN 5.02

### Nombres de dominio

- (a) El nombre de dominio del portal debe estar bajo la jerarquía .GOB<sup>72</sup>, .MIL<sup>73</sup> o .EDU<sup>74</sup>, según aplique, seguido del dominio de nivel superior geográfico para República Dominicana .DO<sup>75</sup>.
- (b) La URL del sub-portal de transparencia debe formarse por el nombre de dominio del organismo, seguido de la palabra “transparencia” (en minúscula), separadas por una barra diagonal (/) como se muestra en el ejemplo siguiente: [nombredominio.gob.do/transparencia].
- (c) La URL de la versión móvil del portal debe formarse por la letra “m” (en minúscula), seguida del nombre de dominio del organismo (en minúscula), separadas por un punto (.) como se muestra en el ejemplo siguiente: [m.nombredominio.gob.do].

## SECCIÓN 5.03

### Estadísticas de los medios web

- (a) Los medios web deben contar con una herramienta de estadísticas de uso de los mismos.
  - (i) La herramienta debe ofrecer mínimamente la siguiente información:
    - Porcentaje de cambios.
    - Visitantes y visitantes únicos.
    - Páginas por visita.
    - Porcentaje de abandonos<sup>76</sup>.
    - Promedio de tiempo en el sitio.

<sup>72</sup> Es el dominio utilizado para gobierno.

<sup>73</sup> Es el dominio utilizado para instituciones militares.

<sup>74</sup> Es el dominio utilizado para entidades de educación.

<sup>75</sup> Es el dominio utilizado para la identidad país de República Dominicana que se coloca después de los nombres de dominio .gob, .mil, .edu.

<sup>76</sup> Es un término utilizado para analizar el tráfico de un portal web, también conocido como porcentaje de rebote. Este porcentaje se produce cuando el usuario entra a un portal y sale en muy corto tiempo al no encontrar la información deseada.



- Páginas más populares.
- Fuentes de tráfico.
- Palabras clave<sup>77</sup>.
- Conversiones totales.
- Ruta de clics.

## SECCIÓN 5.04

### Administrador de contenidos

- (a) Los medios web deben estar desarrollados bajo un manejador de contenidos<sup>78</sup> (CMS, por sus siglas en inglés) que permita actualizar con frecuencia, libertad y facilidad los mismos.
- (i) Si el manejador de contenidos está basado en licencias libres<sup>79</sup> como la GNU General Public License (GNU/GPL<sup>80</sup>), y por la Berkeley Software Distribution (BSD<sup>81</sup>), debe mostrarse en su código fuente las declaraciones de derecho de autor y créditos por el código fuente.
- (ii) Los medios web del organismo no deben mostrar en sus divisiones, paneles, secciones ni en ninguna parte del código fuente, alguna información referente a empresa, persona o institución que haya desarrollado los mismos.
- (iii) El manejador de contenidos debe contar con las funcionalidades mínimas siguientes:
- Publicación de contenidos organizados por secciones y categorías.
  - Gestor de menús.
  - Administrador de imágenes y archivos.
  - Gestor de usuarios, el cual también permita el control de roles específicos para usuarios registrados.

<sup>77</sup> Las palabras clave se definen por el contenido de cada página web y son palabras que caracterizan la información de la página.

<sup>78</sup> En una aplicación web que permite al usuario administrar contenidos de un portal, por medio de un panel de control, el cual no requiere conocimientos técnicos.

<sup>79</sup> Es el permiso legal de utilizar libremente y sin restricciones cualquier contenido.

<sup>80</sup> Es una licencia que permite al usuario, compañía o institución, dar uso público a un contenido o código fuente de manera libre y sin restricción.

<sup>81</sup> Es una licencia que permite la libre manipulación de un producto, incluso el uso del código fuente de una aplicación, incluso siendo esta de pago.



- Diseño basado en módulos<sup>82</sup>.
- Escalabilidad e implementación de nuevas funcionalidades, permitiendo la instalación de módulos, componentes y plugins<sup>83</sup>.
- Manejo de plantillas.
- Redifusión web<sup>84</sup>.
- Localizador uniforme de recursos (URL) amigable.
- Gran comunidad en Internet para soporte técnico.
- Editor de texto tipo WYSIWYG<sup>85</sup>.
- Herramienta para la optimización en los motores de búsqueda<sup>86</sup>.

## SECCIÓN 5.05

### Seguridad

- (a) Los medios web deben estar protegidos por un programa anti-virus<sup>87</sup> capaz de detectar, controlar y eliminar virus informáticos<sup>88</sup> y algunos códigos maliciosos<sup>89</sup>.
- (b) Los medios web deben estar protegidos por un programa anti-spam<sup>90</sup> capaz de detectar, controlar y eliminar correos spam<sup>91</sup>.

<sup>82</sup> Los módulos son funciones extras que extienden la funcionalidad de manejador de contenidos. La principal ventaja de los módulos, es que pueden ser movidos de posición con facilidad.

<sup>83</sup> Son aplicaciones hechas para agregarle funcionalidades a otras aplicaciones, plataformas o manejadores de contenido.

<sup>84</sup> Es el término utilizado cuando se envían o reenvían contenidos desde su fuente original hacia otro remitente. También es popularmente conocido como sindicación web.

<sup>85</sup> Es la abreviación del inglés “Lo que vez es lo que obtienes”. Es el término utilizado para los procesadores web de texto, su visual es muy parecida a las herramientas de ofimática.

<sup>86</sup> Es el proceso de estructurar el contenido de un sitio web, basado en el uso correcto de palabras claves y otras técnicas para que los buscadores web puedan indexar el sitio web en cuestión y asegurarle mayor visibilidad y posicionamiento.

<sup>87</sup> Es un programa o aplicación hecho con el fin de proteger de virus informáticos, evitando que estos puedan ejecutar sus funciones maliciosas.

<sup>88</sup> Son programas o aplicaciones hechas con un fin malicioso, ya sea para robar datos de la computadora infectada, o dañar el sistema operativo.

<sup>89</sup> Son un conjunto de líneas programadas para ejecutar una acción con fines maliciosos.

<sup>90</sup> Es un programa de computadora que evita los correos basura o maliciosos, bloqueando los remitentes o enviando los correos a la carpeta de basura.

<sup>91</sup> También conocido como correo basura, se caracterizan por correos electrónicos que son enviados por fuentes no conocidas, con la finalidad de promover algún producto o servicio.





- (c) El organismo o su proveedor de alojamiento web<sup>92</sup> deben contar con una herramienta de protección que permita filtrar y bloquear en base a reglas, direcciones web, puertos, protocolos, entre otros.
- (d) En el caso que el organismo requiera datos del usuario, a través de sus medios web, estos deben asegurar la información del usuario mediante un mecanismo de encriptación<sup>93</sup>, donde se pueda cifrar<sup>94</sup> y descifrar<sup>95</sup> la información con claves secretas, y solo pueda ser leída por las personas autorizadas a quienes van dirigidas.
- (e) En el caso que el organismo tenga un sistema de transacciones de pago o de captación de información confidencial por parte del usuario, el medio web debe tener un certificado de seguridad<sup>96</sup> que permita el cifrado de los datos entre el servidor <sup>97</sup> y el ordenador del usuario.
- (f) Los formularios deben utilizar el método POST<sup>98</sup> para enviar la información de su contenido.
- (g) Los formularios deben verificar que los campos del formulario permitan una cantidad razonable de caracteres y que respeten el formato pedido.
- (h) Los formularios deben estar protegidos de inyección de SQL<sup>99</sup>.
- (i) Los medios web deben estar protegido de falsificación de petición en sitios cruzados (XSRF<sup>100</sup>, por sus siglas en inglés).
- (j) Debe crearse un plan de respaldo para el aseguramiento de la información.

<sup>92</sup> Hace referencia a la plataforma o servidor que está alojando un portal web.

<sup>93</sup> Es el término utilizado para proteger un objeto, archivo o acción por medio de un algoritmo matemático.

<sup>94</sup> Es un método de seguridad que permite aumentar la seguridad de un contenido por medio de una codificación.

<sup>95</sup> Es el término utilizado para revertir un cifrado por medio de una clave a un objeto, archivo o acción para que pueda ser interpretado por un usuario, plataforma o aplicación.

<sup>96</sup> Es un aval o medida adicional de seguridad que garantiza al usuario que los datos que se estarán intercambiando están protegidos y seguros.

<sup>97</sup> Es una computadora con gran capacidad de procesamiento y almacenamiento, con fines muy específicos, estos pueden ser servidores para correos, servidores para aplicaciones, servidores para alojamiento de portales web, entre otros.

<sup>98</sup> Es un método utilizado por los formularios para enviar datos al servidor.

<sup>99</sup> Es un método de aprovechar una debilidad de un portal web, por medio de infiltración de códigos SQL, con el fin de obtener información de una base de datos. El SQL, por su parte, es un lenguaje de programación utilizado para acceder a bases de datos.

<sup>100</sup> Es un código malicioso de una página web, donde se ejecutan acciones sin autorización del usuario en páginas web que el usuario confía.



## SECCIÓN 5.06

# Recomendaciones sobre la administración y la seguridad

- Tener en el organismo la figura del responsable del portal, también llamado en inglés webmaster<sup>101</sup> o webmistress<sup>102</sup> (en su forma femenina), para dar mantenimiento, actualización o programación a los medios web, entre otras funciones.
- Tener en el organismo la figura del responsable de la comunidad, también llamado en inglés community manager<sup>103</sup>, para establecer, estudiar y direccionar la información que se difundirá, a través de las redes sociales, entre otras funciones.
- Procurar que el nombre de dominio del organismo sea corto y fácil de recordar.
- Registrar el nombre de dominio bajo la jerarquía .GOV<sup>104</sup>.
- Registrar varios dominios relacionados al principal nombre de dominio del organismo, de modo que estén reservados solo para fines de uso del organismo, como es el caso de los .COM<sup>105</sup>, .NET<sup>106</sup>, .ORG<sup>107</sup>, entre otros.
- Evitar el uso de números y rayas (-) en los nombres de dominios.
- Registrar los nombres de dominios por varios años.
- Procurar URL amigable<sup>108</sup>.

<sup>101</sup> Es la persona responsable del mantenimiento y administración de un portal web.

<sup>102</sup> Es la persona del sexo femenino responsable del mantenimiento y administración de un portal web.

<sup>103</sup> Es una persona dedicada al mantenimiento y administración de las redes sociales de una empresa u organismo gubernamental.

<sup>104</sup> Es el dominio utilizado en Estados Unidos para sus instituciones públicas.

<sup>105</sup> Es el dominio que se utiliza con fines comerciales.

<sup>106</sup> Este dominio fue concebido para las entidades de manejo de tecnología, redes, entre otros.

<sup>107</sup> Es utilizado para sitios web dedicados generalmente a organizaciones sin fines de lucro.

<sup>108</sup> Son las direcciones de un portal web que el navegador muestra, pero que estas son fácilmente legibles.



- Procure que las URL estén compuestas por letras en minúsculas.
- Utilice URL descriptivas<sup>109</sup> para el contenido accedido.
- En las URL separe las palabras por guiones (-).
- Utilice un CMS de código abierto<sup>110</sup> para el desarrollo de los medios web del organismo.
- Establecer una política de cambio de contraseñas<sup>111</sup>.
- Evite contraseñas de longitud corta, utilice un mínimo de 8 caracteres, combinada con letras minúsculas y mayúsculas, así como con números y caracteres especiales.

<sup>109</sup> Por medio de estas URL es posible identificar rápidamente, sin ver el contenido, lo que se estará mostrando.

<sup>110</sup> Es el término utilizado para referirse a recursos con libre acceso al código fuente y en algunos casos, libre de costos para su uso.

<sup>111</sup> Es una palabra secreta que sirve para acceder a una plataforma o lugar en particular.



# Capítulo VI

## ACCESIBILIDAD

Los medios web tienen que poseer la capacidad de acceso a sus contenidos por todas las personas, independientemente de las limitaciones propias del individuo.

### SECCIÓN 6.01

#### Directrices generales de accesibilidad

- (a) El portal del organismo debe tener una versión móvil.
- (b) La portada y las páginas web internas deben estar tituladas desde el código fuente<sup>112</sup>.
- (c) Los medios web del organismo siempre deben estar disponibles, nunca uno de ellos debe venirse abajo o producir un resultado inesperado.
- (d) No deben existir enlaces rotos.
- (e) La portada del portal y el sub-portal de transparencia no deben superar el peso de los 50 kilobytes<sup>113</sup> (kb).
- (f) Las páginas web internas no deben superar el peso de los 35 kb.

<sup>112</sup> Es un conjunto de líneas de programación que componen un portal web.

<sup>113</sup> Es una unidad de medida de datos en computación y equivale a 1,000 bytes.



- (g) La portada de la versión móvil del portal y sus páginas internas no deben superar el peso de los 25 kb.
- (h) Los medios web no deben estar desarrollado en tecnología Flash<sup>114</sup>, así como ningún elemento de contenido dentro del portal.
- (i) Los medios web no deben presentar página de bienvenida o introducción, también llamado en inglés splash screen<sup>115</sup>, en sustitución de la portada.
- (j) Los medios web deben visualizarse correctamente e igual en todos los navegadores web.
- (k) Debe separarse la presentación del contenido, es decir, utilizar solo el HTML<sup>116</sup> como contenedor del contenido y las hojas de estilo<sup>117</sup> para la maquetación y aplicación de los estilos del contenido.
- (l) Los medios web deben estar maquetados vía hojas de estilos y no por tablas en el código fuente.
- (m) Los títulos y listas deben estar definido correctamente desde las hojas de estilos con las etiquetas correspondientes.
- (n) Los medios web deben tener la capacidad de visualizarse, leerse y utilizarse correctamente sin necesidad de hojas de estilos.
- (o) Debe indicarse el idioma en el código fuente.
- (p) Las páginas web no deben refrescarse automáticamente.
- (q) Los formatos de documentos que puede utilizarse en los medios web son el PDF para presentación de información no manipulable y el ODF<sup>118</sup>, en los casos que sea de interés por parte del organismo, que el usuario tenga la posibilidad de manipular la información, tales como hojas de cálculo, textos, gráficas y presentaciones.

<sup>114</sup> Es una tecnología desarrollada por la empresa Adobe Systems, esta es una aplicación de creación y manipulación de imágenes por medio de programación, actualmente está desfasada para su uso en la web.

<sup>115</sup> Conocido como “Pantalla de bienvenida” en español, es una página web diseñada para mostrar un contenido de bienvenida al usuario. Esta página suele ser simple.

<sup>116</sup> Es el lenguaje de programación utilizado para la creación de páginas web. El HTML son siglas en inglés que se traducen como lenguaje de marcado hipertextual.

<sup>117</sup> Son archivos con códigos en cascada que le indican al portal web cómo debe verse en sentidos gráficos y visuales.

<sup>118</sup> Es un formato de documento abierto para aplicaciones ofimáticas.



## SECCIÓN 6.02

### Uso de elementos gráficos y multimedia

- (a) Las imágenes en los medios web deben estar optimizadas para la web en una resolución de 72 dpi<sup>119</sup>.
- (b) Todas las imágenes de los medios web deben usar el atributo ALT<sup>120</sup> en el código fuente.
- (c) Todas las imágenes de los medios web deben indicar sus dimensiones de ancho y alto en el código fuente.
- (d) En los casos que se utilice archivos multimedia que requieran el uso de plugins, debe ofrecerse para el enlace para descargar el programa visualizador.

## SECCIÓN 6.03

### Recomendaciones sobre accesibilidad

- Procurar que en el portal aparezca algo visible a los 5 segundos, algo legible a los 10 segundos y que aparezca un enlace o botón a los 30 segundos.
- Evite la sobrecarga de videos o animaciones en la portada de los medios web.
- Cuando se haya perdido calidad en una imagen en el proceso de optimización para la web, se aconseja suministrar un enlace con la imagen en alta calidad para que el usuario pueda descargarla y visualizarla desde su ordenador.

<sup>119</sup> Los puntos por pulgada (DPI, por sus siglas en inglés) son una unidad de medida para resoluciones de imágenes. En la web, una resolución de 72 DPI es la resolución estándar y optimizada para lograr que un portal pueda ser accedido en el menor tiempo posible si este está compuesto por muchas imágenes.

<sup>120</sup> Es un atributo alternativo a un objeto, es una etiqueta que se agrega a objetos para identificarlos en caso de que este no pueda ser visualizado. Esta etiqueta es muy usada para hacer más accesibles los sitios web, ya que por ejemplo, permite a los programas utilizados por personas no videntes leerles lo que están navegando.



- Para presentar fotografías utilice el formato de imagen JPG<sup>121</sup>, para animaciones cortas y de pocos elementos utilice el formato de imagen GIF<sup>122</sup>, mientras que para presentar imágenes transparentes utilice el formato de imagen PNG<sup>123</sup>.
- Use un solo directorio para almacenar las imágenes, íconos y otros elementos gráficos que sean utilizados en diferentes páginas del portal.
- Indique el peso de los archivos para ser descargados.
- Proporcione alternativas equivalentes para el contenido visual y auditivo, como por ejemplo, una descripción de una imagen o de un video.
- Proporcionar equivalentes no textuales como dibujos, íconos, videos, sonido, entre otros, para algunos textos, de modo que los usuarios analfabetos o con dificultad para la lectura puedan relacionar fácilmente la imagen con el texto.
- Procure que los textos y gráficos son comprensibles cuando se vean sin color.
- Procure que las combinaciones de los colores de fondo y primer plano tengan suficiente contraste para que sean percibidas por personas con deficiencias de percepción de color o en pantallas en blanco y negro.
- Utilice las tecnologías y pautas de las W3C.

<sup>121</sup> Es el formato de imagen más utilizado mundialmente para compresión de imágenes, está orientado a captura de imágenes en dispositivos como cámaras, celulares, almacenamiento y transmisión de imágenes.

<sup>122</sup> Es un formato utilizado mayormente para animaciones compuestas por imágenes. El GIF soporta transparencia y no pierde calidad en las imágenes de hasta 256 colores.

<sup>123</sup> Es un formato de imagen orientado a la compresión sin pérdida de calidad. Soporta transparencia, al igual que el GIF.





## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### .COM

Es el dominio que se utiliza con fines comerciales.

### .DO

Es el dominio utilizado para la identidad país de República Dominicana que se coloca después de los nombres de dominio .gob, .mil, .edu.

### .EDU

Es el dominio utilizado para entidades de educación.

### .GOB

Es el dominio utilizado para gobierno.

### .GOV

Es el dominio utilizado en Estados Unidos para sus instituciones públicas.

### .ICO

Es el formato de imagen utilizado para los iconos de página.

### .MIL

Es el dominio utilizado para instituciones militares.

### .NET

Este dominio fue concebido para las entidades de manejo de tecnología, redes, entre otros.

### .ORG

Es utilizado para sitios web dedicados generalmente a organizaciones sin fines de lucro.

### 72 DPI

Los puntos por pulgada (DPI, por sus siglas en inglés) son una unidad de medida para resoluciones de imágenes. En la web, una resolución de 72 DPI es la resolución estándar y optimizada para lograr que un portal pueda ser accedido en el menor tiempo posible si este está compuesto por muchas imágenes.

### ACCESIBILIDAD

Refiriéndose a la web, es el grado en que las personas, sin importar su capacidad, puedan acceder, manipular y navegar un portal de Internet.



## ALOJAMIENTO WEB

Hace referencia a la plataforma o servidor que está alojando un portal.

## APPLETS

No es más que un componente de una aplicación web que se ejecuta dependiendo del requerimiento de otro programa.

## ARROBA (@)

Refiriéndose a la web, hace referencia a donde está alojado un correo electrónico, en el caso de las redes sociales, se refiere a la identidad del usuario.

Ejemplo: contactos@optic.gob.do, donde contactos pertenece a OPTIC.

## ATAJOS

Son combinaciones de teclas que permiten ejecutar una acción en específico, estas pueden ser definidas por el usuario o por el programador.

## ATRIBUTO ALT

Es un atributo alternativo a un objeto, es una etiqueta que se agrega a objetos para identificarlos en caso de que este no pueda ser visualizado. Esta etiqueta es muy usada para hacer más accesibles los sitios web, ya que por ejemplo, permite a los programas utilizados por personas no videntes leerles lo que están navegando.

Ejemplo: Si en un portal hay una imagen del sello de las NORTIC, y su texto alternativo o atributo ALT es “Sello de las NORTIC”, en caso de que la imagen no se pueda visualizar, aparecerá el texto en lugar de la imagen.

## BANNER

Es un gráfico promocional utilizado en la web. Esta forma de publicidad en línea, consiste en incluir una pieza publicitaria dentro de una página web.

## BOTÓN

Es un elemento que puede contener un enlace o una acción que tiene relación con el contenido del portal, este puede ser utilizado para contener un enlace interno o enviar un formulario.

## BSD

Es una licencia que permite la libre manipulación de un producto, incluso el uso del código fuente de una aplicación, incluso siendo esta de pago.

## CAMPOS DE LOS FORMULARIOS

Son cajas para introducir texto de un tipo en específico, estos pueden requerir solo números, letras o caracteres especiales.



## CAMPOS OPCIONALES

Refiriéndose a formularios web, son campos de texto que no son obligatorios para poder enviar información al destinatario.

## CAMPOS REQUERIDOS

Refiriéndose a formularios web, son campos de texto que son obligatorios para poder enviar información al destinatario.

## CARACTERES

Se refiere a cada letra, número o símbolo que compone una palabra.

Ejemplo: La palabra “Hola” tiene cuatro (4) letras, significa que tiene cuatro (4) caracteres.

## CARACTERES ESPECIALES

Son un conjunto de símbolos no comunes.

Ejemplo: @ # \$ % ^ & \* { } [ ] ¨ €.

## CERTIFICADO DE SEGURIDAD

Es un aval o medida adicional de seguridad que garantiza al usuario que los datos que se estarán intercambiando están protegidos y seguros.

## CHATS

Es una aplicación, que puede ser web, de escritorio o móvil, que se utiliza como canal de comunicación entre una persona y otra. El término chat también se conoce como charla virtual, que en concreto significa una conversación cibernética o electrónica.

## CIFRAR

Es un método de seguridad que permite aumentar la seguridad de un contenido por medio de una codificación.

## CLIC

Es la acción de pulsar uno de los botones del ratón (mouse). Los ratones más comunes disponen de 3 botones, botón izquierdo, botón central (scroll, este sirve para moverse en el eje Y dentro de una ventana) y el botón derecho.

## CÓDIGO ABIERTO

Es el término utilizado para referirse a recursos con libre acceso al código fuente y en algunos casos, libre de costos para su uso.

## CÓDIGO FUENTE

Es un conjunto de líneas de programación que componen un portal web.



## CÓDIGOS MALICIOSOS

Son un conjunto de líneas programadas para ejecutar una acción con fines maliciosos.

## COMMUNITY MANAGER

Es una persona dedicada al mantenimiento y administración de las redes sociales de una empresa u organismo gubernamental.

## COMPONENTES

Referido a la web, son aplicaciones que componen un manejador de contenidos, estos agregan funcionalidades específicas como eventos, galería de fotos, entre otros.

## CONTRASEÑAS

Es una palabra secreta que sirve para acceder a una plataforma o lugar en particular.

## CORREO ELECTRÓNICO

Es un servicio en la web que permite a los usuarios enviar y recibir datos o archivos por medios electrónicos vía Internet.

## CURSOR

El cursor es el indicador de una posición en la pantalla, con el cursor podemos navegar dentro de una web, hacer clic e interactuar con recursos. La forma más común de un cursor es una flecha blanca inclinada hacia la izquierda se controla, a través de ratón.

## DESCIFRAR

Es el término utilizado para revertir un cifrado por medio de una clave a un objeto, archivo o acción para que pueda ser interpretado por un usuario, plataforma o aplicación.

## URL

Se define como Localizador de Recursos Uniforme (URL, por sus siglas en inglés, el cual especifica la dirección exacta de un recurso dentro del portal web.

## DISPOSITIVO MÓVIL

Los dispositivos móviles son aquellos medios suficientemente pequeños para ser transportados y que pueden ser utilizados durante su transporte.

Ejemplo: computadora de mano, tabletas, celulares, etc.

## DIVISIONES

Refiriéndose a esta norma, son disposiciones o secciones especiales en cuanto a la estructura de diseño de un medio web, compuestas por paneles, los cuales están destinados a diferentes usos.



## ENCABEZADO PRINCIPAL

Es un texto corto, alusivo a información que estamos consultando, este guarda relación con el contenido que se encuentra en esa sección y sirve para dar una idea rápida sobre lo que se estará leyendo. En las hojas de estilo utilizadas por los sitios web, se utiliza la etiqueta H1.

## ENCABEZADOS SECUNDARIOS

Estos continúan luego de los encabezados primarios o principales, tienen un tono de fuerza menor. En las hojas de estilo utilizadas por los sitios web, se utiliza la etiqueta H2.

## ENCABEZADOS TERCARIOS

Estos continúan luego de los encabezados secundarios, tienen un tono de fuerza menor al anterior. En las hojas de estilo utilizadas por los sitios web, se utiliza la etiqueta H3.

## ENCRIPCIÓN

Es el término utilizado para proteger un objeto, archivo o acción por medio de un algoritmo matemático.

## ENLACE

Los enlaces, también conocidos como hipervínculos o hiperenlaces, son elementos dentro de un portal web que hacen referencia a otros contenidos que se encuentran dentro del mismo portal web o en un portal externo.

Los enlaces se pueden diferenciar, dependiendo del diseño de la página o portal, de manera fácil, por colores que generalmente son de color azul y en muchas ocasiones con estilo subrayado.

Ejemplo: [Esto es un enlace.](#)

El comportamiento de un enlace está definido por varios elementos que definen el destino del mismo (target), como puede ser:

- Que el enlace redirija sobre la misma ventana o página web en la que el usuario está (esta opción es la predeterminada).
- Que el enlace redirija en una nueva pestaña o ventana.
- Que el enlace redirija en un navegador nuevo.

## ESTADOS DE LOS ENLACES

Los enlaces pueden tener diferentes estados y comportamientos dependiendo de diferentes situaciones:

- **Enlaces no visitados:** Estos enlaces son los que aún no han sido utilizados por el usuario.
- **Enlaces visitados:** Estos enlaces son los que han sido utilizados por el usuario.



- **Enlaces activos:** Estos son los enlaces, en los cuales el usuario se encuentra actualmente en el sitio web.
- **Enlaces activables:** Estos enlaces tendrán un comportamiento diferente al pasar el cursor del ratón (mouse) por encima de ellos.

## FLASH

Es una tecnología desarrollada por la empresa Adobe Systems, esta es una aplicación de creación y manipulación de imágenes por medio de programación, actualmente está desfasada para su uso en la web.

## FORMATO DE IMAGEN GIF

Es un formato utilizado mayormente para animaciones compuestas por imágenes. El GIF soporta transparencia y no pierde calidad en las imágenes de hasta 256 colores.

## FORMATO DE IMAGEN JPG

Es el formato de imagen más utilizado mundialmente para compresión de imágenes, está orientado a captura de imágenes en dispositivos como cámaras, celulares, almacenamiento y transmisión de imágenes.

## FORMATO DE IMAGEN PNG

Es un formato de imagen orientado a la compresión sin pérdida de calidad. Soporta transparencia, al igual que el GIF.

## FOROS

También conocido como foro de discusión, es una aplicación web que tiene como objetivo dar seguimiento a las discusiones sobre un tópico y temas específicos, estos se caracterizan mayormente por tener especialistas en los tópicos o temas expuestos que responden a las inquietudes de los usuarios.

## FUENTES EXTERNAS

Son las fuentes que la base de su información proviene de personas u organizaciones que no pertenecen al organismo.

## FUNCIONES DEL TECLADO

Las teclas de funciones son botones que generalmente se ubican en la parte de arriba del teclado, y que suelen llevar los nombres F1, F2..., F11, F12 y hasta F15 en las PC Macintosh.

La función de cada una de estas teclas está determinada por el sistema operativo o la aplicación que se esté ejecutando; esto significa que reaccionan de manera distinta dependiendo el contexto en donde se presionen.

Por ejemplo, en Windows, F1 suele hacer referencia a la función ayuda del sistema operativo o del programa activo. La tecla F3, suele hacer referencia a la búsqueda, etc.



## GNU/GPL

Es una licencia que permite al usuario, compañía o institución, dar uso público a un contenido o código fuente de manera libre y sin restricción.

## HERRAMIENTA DE BÚSQUEDA

Un motor de búsqueda, también conocido como buscador, es un sistema informático que busca archivos almacenados en servidores web o en el sitio web consultado.

## HOJAS DE ESTILO

Son archivos con códigos en cascada que le indican al portal web cómo debe verse en sentidos gráficos y visuales.

## HTML

Es el lenguaje de programación utilizado para la creación de páginas web. El HTML son siglas en inglés que se traducen como lenguaje de marcado hipertextual.

## ÍCONO DE PÁGINA

También conocido como favicon, es una imagen que tiene relación con el portal web en el que se encuentra el usuario. Este se muestra en el área de la barra de direcciones.

## INTERNET

Es una red mundial que conecta computadoras de todos los lugares del mundo para que los usuarios puedan interactuar entre sí sin importar el lugar.

## INTRANET

Es un medio de transmitir información, a través de una red de ordenadores privados.

## INYECCIÓN SQL

Es un método de aprovechar una debilidad de un portal web, por medio de infiltración de códigos SQL, con el fin de obtener información de una base de datos. El SQL, por su parte, es un lenguaje de programación utilizado para acceder a bases de datos.

## KILOBYTES

Es una unidad de medida de datos en computación y equivale a 1,000 bytes.

## LICENCIAS LIBRES

Es el permiso legal de utilizar libremente y sin restricciones cualquier contenido.

## MANEJADOR DE CONTENIDOS

En una aplicación web que permite al usuario administrar contenidos de un portal, por medio de un panel de control, el cual no requiere conocimientos técnicos.

## MAPA DE SITIO

Es el despliegue de todas las secciones del portal con sus subsecciones correspondientes.





## MEDIOS WEB

Para fines de esta norma, se utiliza este término para agrupar los portales web, la versión móvil del mismo, el sub-portal de transparencia y todos aquellos sitios web desarrollados por un organismo.

## MENÚ

Son una serie de opciones dispuestas para el usuario, de modo que este pueda acceder a diferentes secciones de una web. Dentro de los diferentes tipos de menú, están los menús realizados con estructuras anidadas de varios niveles, los cuales pueden ser verticales u horizontales.

Ejemplo:

Menú padre 1 (menú de primer nivel)

Menú padre 2 (menú de primer nivel)

Sub menú 1 (menú de segundo nivel)

Sub menú 2 (menú de segundo nivel)

Menú padre 3 (menú de primer nivel)

Estos menús pueden contener la cantidad niveles deseados, pero no se recomienda que sobrepase los 2 niveles para que facilitar al usuario la navegación del portal web.

Existen menús de tipo botón, radio, entre otros, pero estos últimos no son muy comunes ni muy utilizados en portales web.

## MENÚ DESPLEGABLE

Es el tipo de menú que permite el despliegue de un sub-menú relacionado, sin mover o modificar la visual del menú al que este depende.

## MENÚ EXPANDIDO

Es el tipo de menú que despliega su sub-menú relacionado hacia abajo.

## MENÚ PRINCIPAL HORIZONTAL

Es el conjunto de enlaces más importantes del portal desplegado de forma horizontal.

## MENÚ PRINCIPAL VERTICAL

Es el conjunto de enlaces más importantes del portal desplegado de forma vertical.

## MÉTODO POST

Es un método utilizado por los formularios para enviar datos al servidor.

## MÓDULOS

Los módulos son funciones extras que extienden la funcionalidad de manejador de contenidos. La principal ventaja de los módulos, es que pueden ser movidos de posición con facilidad.





## MULTIMEDIA

Este término hace referencia a diversos contenidos, estos pueden ser videos, imágenes, audio, entre otros.

## NOMBRE DE DOMINIO

Es el nombre en la web de un portal o aplicación.

Ejemplo: www.optic.gob.do

## NÚMERO DE CASO

Para fines de esta norma, se entiende número de caso como una enumeración que identifica en un sistema una queja, reclamación o denuncia para poder darle seguimiento. Con este número el usuario puede saber el estado de su caso.

## ODF

Es un formato de documento abierto para aplicaciones ofimáticas.

## OPTIMIZACIÓN EN LOS MOTORES DE BÚSQUEDA

Es el proceso de estructurar el contenido de un sitio web, basado en el uso correcto de palabras claves y otras técnicas para que los buscadores web puedan indexar el sitio web en cuestión y asegurarle mayor visibilidad y posicionamiento.

## PÁGINAS WEB NO ENCONTRADAS

Este es el conocido error 404 dado por los servidores, portales o páginas web. Este ocurre cuando la página consultada no ha sido encontrada y se puede deber a un enlace roto o la eliminación de la fuente consultada.

## PALABRAS CLAVE

Las palabras clave se definen por el contenido de cada página web y son palabras que caracterizan la información de la página.

## PANELES

Son secciones de estructura para elementos específicos dentro de un portal. El conjunto de paneles componen las divisiones.

## PDF

Es un documento digital desarrollado por la empresa Adobe Systems; PDF es un formato de almacenamiento de datos que funciona y puede ser visualizado independientemente de la plataforma, siendo así portátil y multiplataforma para su visualización.

## PIRÁMIDE INVERTIDA

Es una estructura de redacción de artículos que destaca en sus primeros párrafos los hechos, acontecimientos o asuntos de mayor importancia. Este método es comúnmente utilizado en el ámbito de periodismo, donde el primer párrafo tiene que responder las preguntas sobre



qué sucedió, quiénes son los actores principales del hecho, cuándo y dónde sucedieron los eventos, así como el por qué y el cómo acontecieron los sucesos.

## PIXELES

Es la unidad más pequeña que compone una imagen.

## PLUGINS

Son aplicaciones hechas para agregarle funcionalidades a otras aplicaciones, plataformas o manejadores de contenido.

## PORCENTAJE DE ABANDONOS.

Es un término utilizado para analizar el tráfico de un portal web, también conocido como porcentaje de rebote. Este porcentaje se produce cuando el usuario entra a un portal y sale en muy corto tiempo al no encontrar la información deseada.

## PORTADA DEL PORTAL WEB

Es la primera página web que visualizamos al entrar en un portal, también conocida como página de inicio.

## PORTAL WEB

Un portal web es un conjunto de páginas electrónicas que presentan información y recursos de interés al usuario. Existen varios nombres para referirse a estos recursos, que pueden parecer lo mismo, pero no lo son, a continuación las diferencias:

- **Sitio web:** Es un conjunto o colección de páginas web que tienen contenidos e informaciones comunes entre sí.
- **Página web:** También llamada página electrónica; no es más que un documento electrónico o una página que presenta cierta información de interés.
- **Portal web:** Es un centro de contenido con funciones extendidas como galerías de multimedia, foros, aplicaciones, interacción con el usuario, entre otras características.

## PROCESOS

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan, (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes, según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

## PROGRAMA ANTI-SPAM

Es un programa de computadora que evita los correos basura o maliciosos, bloqueando los remitentes o enviando los correos a la carpeta de basura.

## PROGRAMA ANTI-VIRUS

Es un programa o aplicación hecho con el fin de proteger de virus informáticos, evitando que estos puedan ejecutar sus funciones maliciosas.



## PUBLICIDAD EN LÍNEA

Es una forma de comunicación que se ejecuta a través de la web y desde donde se transmite un mensaje para persuadir al usuario.

## RASTRO DE NAVEGACIÓN

El rastro de navegación nos muestra la profundidad en la que estamos navegando en un portal, este, comúnmente, se encuentra en la parte superior donde esta fácilmente visible para el usuario.

Ejemplo: Inicio > Sobre Nosotros > Misión, Visión, Valores

En este ejemplo nos muestra que estamos en la sección “Misión, Visión, Valores”, no obstante observamos que los enlaces “Inicio” y “Sobre Nosotros” tienen un enlace, lo cual nos permite navegar por el portal hacia los niveles que hemos recorrido, proporcionándonos una noción de dónde estamos actualmente navegando.

## RASTRO DE NAVEGACIÓN

Indica a qué profundidad del portal se encuentra el usuario.

## REDES SOCIALES

Son comunidades integradas por personas con fines de compartir recursos.

## REDIFUSIÓN WEB

Es el término utilizado cuando se envían o reenvían contenidos desde su fuente original hacia otro remitente. También es popularmente conocido como sindicación web.

## RESOLUCIÓN

Refiriéndose a imágenes, no es más que la cantidad de puntos que componen la misma. Mientras que refiriéndose a resolución de pantalla, son la cantidad de píxeles que permite mostrar una pantalla.

## RESOLUCIÓN DE PANTALLA

No es más que la cantidad máxima de píxeles que pueden ser mostrados en un monitor.

## SCRIPTS

Es un lenguaje de programación ejecutado por un intérprete, en este caso, el navegador.

## SERVICIOS

Se refiere al conjunto de actividades que ofrecen los organismos gubernamentales para responder a las necesidades de los ciudadanos u otros organismos del Estado Dominicano.

## SERVICIOS EN LÍNEA

Se refiere al conjunto de actividades que ofrecen los organismos gubernamentales vía Internet.



## SERVIDOR

Es una computadora con gran capacidad de procesamiento y almacenamiento, con fines muy específicos, estos pueden ser servidores para correos, servidores para aplicaciones, servidores para alojamiento de portales web, entre otros.

## SISTEMA INTERNACIONAL DE UNIDADES

También conocido como el SIU, es el sistema que rige las unidades utilizadas en los países, incluyendo la República Dominicana.

Ejemplo:

Medición de velocidad en Europa: millas por hora.

Medición de velocidad en República Dominicana: kilómetros por hora.

## SPAM

También conocido como correo basura, se caracterizan por correos electrónicos que son enviados por fuentes no conocidas, con la finalidad de promover algún producto o servicio.

## SPLASH SCREEN

Conocido como “Pantalla de bienvenida” en español, es una página web diseñada para mostrar un contenido de bienvenida al usuario. Esta página suele ser simple.

## SUB-MENÚS

Es un menú que depende de otro menú.

### SUB-MENÚS DE NIVEL I

Para fines de esta norma, este es el menú que depende de un menú principal.

### SUB-MENÚS DE NIVEL II

Para fines de esta norma, este es el menú que depende de un menú de nivel I.

### SUB-MENÚS DE NIVEL III

Para fines de esta norma, este es el menú que depende de un menú de nivel II.

## SUB-PORTAL

Es un portal web que depende de otro portal, es básicamente una extensión del portal madre, específicamente para presentar una información exclusiva que tiene mucha relevancia, pero que sigue estando relacionado con el portal principal.

Ejemplo:

Portal madre: [www.optic.gob.do](http://www.optic.gob.do)

Sub portal: [www.optic.gob.do/transparencia](http://www.optic.gob.do/transparencia)



## TAMAÑO DE FUENTE

Es el tamaño de un tipo de letra.

## TRÁMITES EN LÍNEA

Son procesos, pagos o solicitudes que pueden ser hechas a través de la web por medio de un formulario, aplicación o un sistema para dichos fines.

## URL

Se define como Localizador de Recursos Uniforme (URL, por sus siglas en inglés), el cual especifica la dirección exacta de un recurso dentro del portal web.

## URL AMIGABLE

Son las direcciones de un portal web que el navegador muestra, pero que estas son fácilmente legibles.

Ejemplo: [www.optic.gob.do/transparencia/nomina](http://www.optic.gob.do/transparencia/nomina)

## URL DESCRIPTIVAS

Por medio de estas URL es posible identificar rápidamente, sin ver el contenido, lo que se estará mostrando.

## USUARIO

Es la persona que consume o consulta un recurso. En la web existen diferentes tipos de usuarios, cada tipo para propósitos diferentes, estos pueden ser usuario registrados o usuarios anónimos; en aplicaciones u otros ambientes, también se encuentran los usuarios beta testers, estos últimos tienen un perfil técnico y tienen el propósito de explorar un ambiente para buscar debilidades y sugerir fortalezas.

## VENTANAS EMERGENTES

Las ventanas emergentes, también conocidas como pop-up, son ventanas o navegadores que abren automáticamente para presentar un contenido específico, los cuales, en su mayoría, abren sin el permiso o consentimiento del usuario.

Muchas páginas web utilizan estos recursos como fuente de ingresos para presentar patrocinadores o páginas externas. Existen muchas aplicaciones para bloquear y evitar que estas ventanas surjan, ya que suelen ser muy molestas para el usuario.

## VERSIÓN DE ESCRITORIO

Haciendo referencia a la web, es una edición especial hecha para ser visualizada en una resolución mayor a 800 px. de anchura por 600 px. de altura.

## VERSIÓN MÓVIL

Haciendo referencia a la web, es una edición especial hecha para ser visualizada en dispositivos móviles.



## VIRUS INFORMÁTICOS

Son programas o aplicaciones hechas con un fin malicioso, ya sea para robar datos de la computadora infectada, o dañar el sistema operativo.

## W3C

El Consorcio de la World Wide Web es una entidad internacional que produce pautas y recomendaciones para la usabilidad y accesibilidad de la web.

## WAI

Es la Iniciativa para la Accesibilidad Web, creada por la W3C, con el fin de elaborar pautas sobre accesibilidad web.

## WEBMAIL

Es una interface web con la cual el usuario puede acceder a su correo electrónico personal.

## WEBMASTER

Es la persona responsable del mantenimiento y administración de un portal web.

## WEBMISTRESS

Es la persona del sexo femenino responsable del mantenimiento y administración de un portal web.

## WYSIWYG

Es la abreviación del inglés “Lo que vez es lo que obtienes”. Es el término utilizado para los procesadores web de texto, su visual es muy parecida a las herramientas de ofimática.

## XSRF

Es un código malicioso de una página web, donde se ejecutan acciones sin autorización del usuario en páginas web que el usuario confía.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Dirección General**

Armando García, Director General

### **Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica (ENAT)**

Elvyn Peguero, Encargado de ENAT

Shalem Pérez, Analista

Winner Núñez, Analista

### **Comité Interno para Evaluación de las Normas (CIEN) – Equipo OPTIC**

Charli Polanco      Miguel Guerra  
Director TI          Gerente Multimedia

José Luis Liranzo      Daniel Medrano  
Director de DEIEGE      Gerente Telecomunicaciones

### **Comité de Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicación (COETIC)**

Dahiri Espinosa      Luis Paulino  
Dirección General de Ética e      Procuraduría General de la República  
Integridad Gubernamental

Jonathan Toribio      Robert Peña  
Dirección General de Contrataciones Pública      Programa de Solidaridad

Reison Lizardo      Rafael Flores  
Ministerio de Administración Pública      Contraloría General de la República Dominicana

Carlos Segura      Ubaldo Pérez  
Ministerio de Agricultura      Ministerio de Hacienda

Gilberto Molina      Luis Terrero  
Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones      Instituto Dominicano de las telecomunicaciones

Carlos Lajara      Rafael Gómez  
Ministerio de Relaciones Exteriores      Ministerio de la Mujer

### **Colaboradores**

Henry González      Alexander Valenzuela  
Eliaquin Encarnación      Greysy Reyes  
Ariel Acosta      Berenice Barinas  
Yomaira Soto      Francia Reynoso  
Carmen Félix      Ronis Pérez



*Presidencia de la República Dominicana*

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Avenida Abraham Lincoln, # 69  
Ensanche La Julia  
Santo Domingo, D.N.  
República Dominicana

Tel: 1+ (809) 286-1009  
Fax: 1+(809) 508-3691  
info@optic.gob.do  
www.optic.gob.do

**Síguenos** en las Redes Sociales:



/OpticRD



@Optic RD



OpticRD

