

---

# NORTIC A2 2023

---

## › NORMA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS PORTALES WEB Y LA TRANSPARENCIA DE LOS ORGANISMOS DEL ESTADO DOMINICANO

Santo Domingo, República Dominicana  
Marzo 2023

---

**NORTIC A2:2023**

**NORMA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS PORTALES WEB  
Y LA TRANSPARENCIA DE LOS ORGANISMOS DEL ESTADO DOMINICANO**

Edición: 4ta, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y  
Comunicación (OGTIC) | Dirección de Transformación Digital Gubernamental

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) | Dirección de  
Transparencia y Gobierno Abierto

Fecha de aprobación: marzo de 2023

Categoría: A

Serie de documento: 2

Año de publicación: 2023

Versión: 4.0

Diagramado y Diseñado por la Dirección de Comunicaciones, OGTIC.  
Impreso en República Dominicana

# CONTENIDO

<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>VII</b>
<b>MARCO LEGAL.....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XIX</b>

## **CAPÍTULO 1**

### **NORMA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS PORTALES WEB Y LA TRANSPARENCIA DE LOS ORGANISMOS DEL ESTADO DOMINICANO.....**

**23**

SECCIÓN 1.01. Alcance.....	23
SECCIÓN 1.02. Referencias Normativas.....	24
SECCIÓN 1.03. Historial de Cambios.....	25
SECCIÓN 1.04. Términos y Definiciones.....	26
SECCIÓN 1.05. Sistema de Diseño Dominicano.....	27
SECCIÓN 1.06. Política de Gestión de Portales Web.....	28

## **CAPÍTULO 2**

### **USABILIDAD DE LOS PORTALES WEB.....**

**31**

SECCIÓN 2.01. Directrices Generales de Usabilidad.....	31
SECCIÓN 2.02. Directrices Generales de Usabilidad para la Versión Móvil.....	38
SECCIÓN 2.03. Recomendaciones sobre Usabilidad.....	39

## **CAPÍTULO 3**

### **DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS.....**

**41**

SECCIÓN 3.01. Directrices Generales de Disposición de Elementos.....	41
SECCIÓN 3.02. Disposición de Elementos Versión Escritorio.....	44
SECCIÓN 3.03. Disposición de Elementos para portales de iniciativas y proyectos.....	57
SECCIÓN 3.04. Disposición de Elementos Versión Móvil.....	58

## **CAPÍTULO 4**

### **CONTENIDO DE LOS PORTALES WEB.....**

**69**

SECCIÓN 4.01. Directrices Generales de Contenido para el Portal Web.....	69
SECCIÓN 4.02. Estructura de Contenido del Portal Web Institucional.....	72
SECCIÓN 4.03. Estructura de Contenido de la Sección de Transparencia.....	77

SECCIÓN 4.04.	Estructura de Contenido de la Sección de Transparencia Versión Móvil.....	86
SECCIÓN 4.05.	Estructura de Contenido del Portal Web de los Ayuntamientos.....	91
SECCIÓN 4.06.	Estructura de Contenido para la Sección de Transparencia de los Ayuntamientos.....	96
SECCIÓN 4.07.	Estructura de Contenido del Portal Web Embajadas.....	101
SECCIÓN 4.08.	Recomendaciones sobre Contenido.....	106

## CAPÍTULO 5

### DIRECTRICES GENERALES DE ADMINISTRACIÓN

#### Y SEGURIDAD.....109

SECCIÓN 5.01.	Nombres de Dominio.....	109
SECCIÓN 5.02.	Manejador de Contenidos.....	110
SECCIÓN 5.03.	Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC.....	112
Sección 5.04.	Métricas y Estadísticas del Portal Web.....	115
Subsección 5.04.1.	Métricas de Usabilidad.....	116
Subsección 5.04.2.	Métricas de Rendimiento.....	119
Subsección 5.04.3.	Estadísticas.....	122
SECCIÓN 5.05.	Seguridad.....	123
SECCIÓN 5.06.	Recomendaciones sobre la Administración y la Seguridad.....	129

## CAPÍTULO 6

### OPTIMIZACIÓN EN LOS MOTORES DE BÚSQUEDA.....131

SECCIÓN 6.01.	Directrices Generales sobre Optimización en Motores de Búsqueda.....	131
SECCIÓN 6.02.	Recomendaciones de Optimización en los Motores de Búsqueda.....	135

## CAPÍTULO 7

### ACCESIBILIDAD DE LOS PORTALES WEB.....139

SECCIÓN 7.01.	Directrices Generales de Accesibilidad.....	139
SECCIÓN 7.02.	Recomendaciones sobre Accesibilidad.....	143

### GLOSARIO DE TÉRMINOS.....146

### ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS.....161

### BIBLIOGRAFÍA.....165

### EQUIPO DE TRABAJO.....171

# ANTECEDENTES



La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) es el organismo del Estado dominicano responsable de fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), creado mediante el Decreto núm. 1090-04 del 3 de septiembre del 2004 y su modificación en el Decreto núm. 54-21 del 2 de febrero del 2021, como organismo desconcentrado del Ministerio de Administración Pública (MAP), con autonomía financiera, estructural y funcional, a fin de garantizar eficiencia, transparencia, servicios en línea y mecanismos para rendición de cuentas disponibles a favor de la ciudadanía.

Dentro de las funciones otorgadas a la OGTIC, se destaca su responsabilidad en 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 TIC. Razón por la cual, y con el objetivo de cumplir con dicha responsabilidad, la OGTIC inicia en el 2006 con la elaboración de guías y normas que incentiven el buen uso de las tecnologías en el Estado, siendo el año 2007 cuando, a través del Decreto núm. 709-07, se instruye a toda la Administración Pública a implementar dichas normas, así como a su actualización periódica y publicación por parte de OGTIC.

Por lo antes dicho, en el 2013 se crea dentro de la estructura orgánica de la OGTIC, el Departamento Estandarización, Normativas y Auditorías Técnicas, posteriormente modificado como Departamento de Normas y Estándares, responsable de ejecutar todas las acciones necesarias para la elaboración de las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) y de velar por su correcta implementación en la Administración Pública mediante la ejecución de procesos de acompañamientos y auditorías que impulsen el gobierno digital en el país. Las NORTIC buscan sistematizar, estandarizar y tener una herramienta efectiva de auditoría de las TIC, con el objetivo de crear ciclos de mejora continua de los procesos de los organismos gubernamentales y contribuir a la eficiencia en el logro de sus objetivos.

Algunas de estas normativas son trabajadas en conjunto con otros órganos rectores, como es el caso de esta Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales web y la Transparencia de los Organismos Estado Dominicano (NORTIC A2), la cual se elaboró y publicó su primera versión en el año 2013 como un trabajo conjunto con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), entidad responsable de velar por el fiel cumplimiento de lo establecido en la Ley núm. 200-04 sobre libre acceso a la información pública, mediante la estructuración de las divisiones de transparencia en cada portal web del Estado.

A raíz de los avances en las TIC, la NORTIC A2 ha sido revisada y actualizada en diferentes ocasiones, siendo esta su 4ta versión, la cual se ha emitido con el objetivo de fortalecer los lineamientos de seguridad y estructuración de los portales, como forma de contar con sitios web más seguros y con diseños más modernos que se apoyen en iniciativas que buscan fortalecer la identidad gráfica del Estado dominicano.

# MARCO LEGAL



La Oficina Gubernamental de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en su rol de entidad normalizadora sobre el uso e implementación de TIC en la administración pública, ha establecido las directrices por las cuales debe regirse todo organismo gubernamental del Estado dominicano, tanto para aquellos que están físicamente dentro del país, como para los organismos que se encuentran fuera, como son las embajadas, consulados y misiones en el extranjero.

El marco legal que sustenta esta norma está compuesto por las leyes, decretos presidenciales y otros documentos legales que regulan algún aspecto del desarrollo de los portales web gubernamentales y la publicación de información a través de estos medios. Por tal razón, se han destacado aquellos artículos, párrafos e incisos, según correspondan a lo referido en la presente norma.

1. Para el tratamiento de los derechos sobre la protección de datos personales, esta norma se ampara en la propia Constitución de la República Dominicana del 26 de enero de 2010.
  - **Artículo 44.-** Derecho a la intimidad y el honor personal. Toda persona tiene derecho a la intimidad. Se garantiza el respeto

y la no injerencia en la vida privada, familiar, el domicilio y la correspondencia del individuo. Se reconoce el derecho al honor, al buen nombre y a la propia imagen. Toda autoridad o particular que los viole está obligado a resarcirlos o repararlos conforme a la ley. Por tanto:

- a) Toda persona tiene el derecho a acceder a la información y a los datos que sobre ella o sus bienes reposen en los registros oficiales o privados, así como conocer el destino y el uso que se haga de los mismos, con las limitaciones fijadas por la ley. El tratamiento de los datos e informaciones personales o sus bienes deberá hacerse respetando los principios de calidad, licitud, lealtad, seguridad y finalidad. Podrá solicitar ante la autoridad judicial competente la actualización, oposición al tratamiento, rectificación o destrucción de aquellas informaciones que afecten ilegítimamente sus derechos.
- b) Se reconoce la inviolabilidad de la correspondencia, documentos o mensajes privados en formatos físico, digital, electrónico o de todo otro tipo. Sólo podrán ser ocupados, interceptados o registrados, por orden de una autoridad judicial competente, mediante procedimientos legales en la sustanciación de asuntos que se ventilen en la justicia y preservando el secreto de lo privado, que no guarde relación con el correspondiente proceso. Es inviolable el secreto de la comunicación telegráfica, telefónica, cablegráfica, electrónica, telemática o la establecida en otro medio, salvo las autorizaciones otorgadas por juez o autoridad competente, de conformidad con la ley.
- c) El manejo, uso o tratamiento de datos e informaciones de carácter oficial que recaben las autoridades encargadas de la prevención, persecución y castigo del crimen, sólo podrán ser tratados o comunicados a



los registros públicos, a partir de que haya intervenido una apertura a juicio, de conformidad con la ley.

2. La **Ley núm. 1-12**, promulgada a los 25 días del mes de enero del año 2012, sobre Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
3. La **Ley núm. 53-07**, promulgada a los 23 días del mes de abril del año 2007, 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 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.
4. La **Ley núm. 200-04**, promulgada a los 28 días del mes de julio del año 2004, 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 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.
- **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>[1]</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.

---

[1] Es un servicio de mensajería en red que permite el intercambio de mensajes, a través de sistemas de comunicación electrónicos.

- **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.
  - Debe publicarse el contenido utilizando medios tecnológicos que garanticen la autenticidad de la información, tales como certificados digitales.
5. La **Ley núm. 126-02**, promulgada a 14 días del mes de agosto del año 2002, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital.
  6. La **Ley núm. 42-2000**, promulgada a los 29 días del mes de junio del año 2000, sobre Discapacidad en la República Dominicana.
    - **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 núm. 707-22**, para la ejecución del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero).
    - **Artículo 7.-** Con el propósito de lograr el cumplimiento del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), se instruye lo siguiente:
      - a) A todos los entes y órganos de la Administración pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo en

sentido general:

ii. Adoptar las normas y estándares TIC (NORTIC) elaboradas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), relativos al diseño y desarrollo de portales, aplicaciones y plataformas, la automatización de servicios, la normalización de tipos, interfaces, estructuras, lenguajes, diccionarios y plataformas para el intercambio seguro de datos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero).

8. El **Decreto núm. 134-14**, promulgado a los 9 días del mes de abril del año 2014, sobre el Reglamento de Estrategia Nacional de Desarrollo.
  - **Artículo 16, literal g**- donde se establece a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación como organismo público responsable de velar por el cumplimiento de las políticas transversales relativas al Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.
9. El **Decreto núm. 486-12**, promulgado a los 21 días del mes de agosto del año 2012, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), como órgano rector de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información, en el ámbito administrativo gubernamental.
10. El **Decreto núm. 694-09**, promulgado a los 17 días del mes de septiembre del año 2009, 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 en su portal web hacia el portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).

11. El **Decreto núm. 175-08**, promulgado a los 24 días del mes de marzo del año 2008, que instruye a las instituciones de la administración pública a reservar el nombre de dominio de su institución bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.DO.
12. El **Decreto núm. 1090-04**, promulgado a los 3 días del mes de septiembre del año 2004, a través del cual se crea la Oficina Gubernamental de las Tecnologías de la Información y Comunicación (anteriormente Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación) como dependencia directa del poder ejecutivo, donde 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 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 TIC 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.
13. El **Decreto núm. 709-07**, promulgado a los 19 días del mes de abril del año 2007, sobre las normas y estándares elaboradas por la OGTIC.
- **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.
14. El **Decreto núm. 229-07**, promulgado a los 19 días del mes de abril del año 2007, ratifica las funciones que ya le habían sido dadas a la OGTIC y se le atribuye lo siguiente:
- **Artículo 3.-** En el ámbito de aplicación y desarrollo del Gobierno Electrónico, la Oficina Gubernamental de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) tendrá a su cargo las siguientes funciones:
    - a) Formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y la modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad,

interoperabilidad y estandarización en materia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

- b) Velar, asistir y supervisar las normas, estándares y políticas relativas a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el sector público.
- **Artículo 6.-** Corresponderá a la Oficina Gubernamental de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) la coordinación y el seguimiento del fiel cumplimiento de las instrucciones precedentes y de todas aquellas que se establezcan en el futuro, en relación con el desarrollo del Gobierno Electrónico.
15. El **Decreto núm. 130-05**, promulgado a los 25 días del mes de febrero del año 2005, que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
  16. La **Resolución núm. 01-2018** de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en la que se establecen las Políticas de Estandarización Portales de Transparencia. Dada a los 29 días del mes de junio del año 2018.
  17. La **Resolución núm. 012-2015** del Ministerio de Administración Pública (MAP) donde se Instruye a las Instituciones del Gobierno Central, Autónomas, Descentralizadas y Gobiernos Locales a colocar en su Página Web el enlace del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. Dada a los 7 días del mes de abril del año 2015.





# INTRODUCCIÓN



La Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano o NORTIC A2, tal como su nombre indica, es un modelo para el desarrollo y gestión de los portales web en la República Dominicana. Para lograrlo, esta normativa está estrechamente vinculada al Sistema de Diseño Dominicano (SDD), el cual promueve un diseño unificado, coherente y cohesionado de los sitios web de los organismos gubernamentales.

La NORTIC A2 contiene directrices y recomendaciones a seguir para contribuir con una gestión efectiva y transparente de los sitios web oficiales de los organismos del Estado. En ella se abordan aspectos importantes como la usabilidad, disposición de elementos, contenido, administración y seguridad, optimización en los motores de búsqueda y accesibilidad de los portales web.

Por lo tanto, en el primer capítulo se explica el alcance de la norma, el cual comprende todos los organismos del Estado dominicano pertenecientes al Poder Ejecutivo, de igual forma, en este capítulo se colocan las referencias normativas en las que se basa esta versión actualizada de la NORTIC A2, el historial de cambios como comparativa con la versión del

2021, los términos y definiciones necesarios para la correcta comprensión del contenido, introducción al Sistema de Diseño Dominicano (SDD) y el desarrollo de la política sobre administración de los portales web.

En términos de usabilidad, la norma establece requisitos para asegurar que los portales web gubernamentales sean fáciles de usar y navegar para todos los usuarios, independientemente de sus habilidades tecnológicas. La accesibilidad es un aspecto clave de la norma, ya que establece requisitos para garantizar que todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades, tengan acceso a la información y servicios en línea.

Los capítulos tres (3) y cuatro (4) por otro lado, establecen la disposición de elementos y el contenido mínimo con el que debe contar el portal web, creando distinciones para organismos de otros tipos como son los ayuntamientos y embajadas.

Por otro lado, la administración y la seguridad para los portales web gubernamentales son aspectos críticos abordados en la norma. Se espera que los sitios web gubernamentales sean administrados de manera efectiva y segura, para proteger la privacidad y la información de los usuarios. El capítulo cinco (5) establece las pautas para gestionar eficientemente los aspectos de seguridad en estos medios, tales como los nombres de dominio permitidos, características con las que debe cumplir el manejador de contenidos utilizado, las métricas de usabilidad y rendimiento que debe llevar el organismo de sus medios, y lo concerniente a las medidas básicas de seguridad con las que se deben cumplir para preservar la integridad y disponibilidad de la información contenida.

En el capítulo seis (6), sobre optimización en los motores de búsqueda, se definen las técnicas y estrategias necesarias para que los medios web puedan ser encontrados de manera fácil por los ciudadanos, a través de los distintos motores de búsqueda existentes.

En resumen, la NORTIC A2:2023 es una norma que aborda aspectos críticos en el desarrollo de los portales web y en la sección de transparencia. Al mismo tiempo la incorporación del SDD garantiza que los portales web sean efectivos, accesibles y fáciles de usar para todos los usuarios dentro y fuera de la República Dominicana.

**NORTIC A2:2023**

Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la  
Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano



## CAPÍTULO 1

# NORMA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS PORTALES WEB Y LA TRANSPARENCIA DE LOS ORGANISMOS DEL ESTADO DOMINICANO

Esta norma indica las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Estado dominicano para el desarrollo y gestión de sus medios web, con el fin de lograr una forma visual y de navegación web homogénea en toda la Administración Pública.

Con las directrices y recomendaciones aquí expuestas se pretende crear un medio efectivo para la atención ciudadana, donde la experiencia de los usuarios sea más agradable, sencilla e intuitiva al visitar los medios web de los organismos, sin importar el dispositivo por donde accedan a los mismos.

### Sección 1.01.

### Alcance

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

Entre los organismos centralizados se encuentran los ministerios y sus dependencias, los organismos con nivel de ministerios, viceministerios, organismos adscritos a la Presidencia de la República Dominicana, consejos y organismos asesores, direcciones generales, oficinas nacionales, procuradurías fiscales, ayuntamientos, embajadas, consulados, 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.

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

## Sección 1.02.

## Referencias Normativas

Para la estructura de contenido de la sección de transparencia, se utilizó como referencia la **Resolución núm. 002-2021** sobre Políticas de Estandarización de las divisiones de Transparencia, elaborada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

**Nota:** a la fecha de la actualización de esta normativa, la DIGEIG se encuentra elaborando una nueva versión de la resolución núm. 002-2021. Por esta razón, se adaptará el contenido de la sección de transparencia a la última actualización vigente de la resolución.

Se utilizó como referencia para el establecimiento de las directrices de accesibilidad las **Pautas de Accesibilidad al Contenido Web versión 2.2 (WCAG 2.2, por sus siglas en inglés)**, publicadas por el Consorcio de la World Wide Web<sup>[2]</sup>, en donde se definen lineamientos y buenas prácticas para hacer que el contenido web sea más accesible para las personas con discapacidades.

Para la colocación de los procesos y trámites de los servicios en los medios web del organismo, se utilizó como referencia la Norma sobre

[2] Es una entidad internacional que desarrolla pautas y recomendaciones abiertas para asegurar el crecimiento de la web a largo plazo.

la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5:2019), la cual establece las directrices sobre la atención en línea como uno de los canales de atención ciudadana.

Para fortalecer los lineamientos de seguridad web, se tomaron como referencias, las directrices de ciberseguridad de la Agencia de Seguridad de Infraestructura y Ciberseguridad del Gobierno de los Estados Unidos.

### Sección 1.03.

### Historial de Cambios

En la actualización de la NORTIC A2 correspondiente al año 2023, se llevaron a cabo los siguientes cambios respecto a su versión del año 2021:

No.	Capítulo	Detalle
1	Capítulo I	En esta versión se eliminó la sección Portales de Iniciativas y Proyectos y se movió al capítulo 3. Se agregó la sección 1.05 sobre el Sistema de Diseño Dominicano. Se creó la sección 1.06 Política de Gestión de Portales Web la cual asegura que todos los portales desarrollados, desplegados y administrados por el organismo estén bajo los mismos lineamientos.
2	Capítulo II	No se realizaron cambios en su estructura, sin embargo, fue objeto de modificaciones menores en las directrices que lo componen.
3	Capítulo III	El contenido de este capítulo sobre disposición de elementos fue modificado, añadiendo el contenido correspondiente al Sistema de Diseño Dominicano (SDD). Adicional, se agregó la sección 3.03 sobre disposición de elementos de los portales de iniciativa y proyectos.
4	Capítulo IV	No se realizaron cambios en su estructura, sin embargo, fue actualizada la sección 4.01 sobre las directrices generales de contenido para el portal web.

5	Capítulo V	No se realizaron cambios en su estructura, sin embargo, fue objeto de modificaciones significativas en las directrices que lo componen, agregando nuevos lineamientos de seguridad y administración para mayor robustecimiento.
6	Capítulo VI	No se realizaron cambios en su estructura, sin embargo, fue objeto de modificaciones menores en las directrices que lo componen.
7	Capítulo VII	No se realizaron cambios en su estructura, sin embargo, fue objeto de actualizaciones de los lineamientos para cumplir con la versión 2.2 de la Directrices de Accesibilidad del Contenido Web (WCAG, por sus siglas en inglés).

## Sección 1.04.

## Términos y Definiciones

Para fines de esta norma, el término “Organismo gubernamental” será utilizado indistintamente como “Organismo” o “Ente gubernamental”.

Cuando aparezca el término “medios web”, este se refiere a la agrupación del portal web principal, la sección de transparencia y las versiones móviles de estos, así como también a todos aquellos portales web de iniciativas y proyectos desarrollados por el organismo.

De igual forma, se utiliza el término “Portal” para hacer referencia a “Portal web”.

Se entiende por “Portales de iniciativas y proyectos” a todo medio web creado para dar a conocer un proyecto o actividad emprendida por un organismo.

Las palabras clave “debe”, “no debe” y “puede”, en esta normativa serán interpretadas como se describe en el RFC 2119 sobre palabras claves a utilizar en RFC para indicar niveles de requerimientos.



Para fines de esta norma, se utiliza el término “versión móvil” para hacer referencia a los portales web diseñados y diagramados para teléfonos inteligentes y tabletas.

## Sección 1.05. Sistema de Diseño Dominicano

El Sistema de Diseño Dominicano (SDD, por sus siglas) es una guía de diseño central para la presentación del Estado dominicano en interfaces digitales. Está formado por un conjunto de elementos y componentes jerarquizados y reutilizables que permiten a los equipos de Interfaz de Usuario<sup>[3]</sup> (UI, por sus siglas en inglés), Experiencia del Usuario<sup>[4]</sup> (UX, por sus siglas en inglés) y Desarrollo de los distintos organismos del Estado dominicano trabajar de una forma más rápida y fluida, facilitando también a sus propios usuarios elementos y componentes reconocibles y fáciles de utilizar.

El SDD responde a la necesidad de asegurar un diseño unificado, coherente y cohesionado de los sitios web de los organismos gubernamentales, para así optimizar las comunicaciones de estas en línea, a las necesidades de sus propósitos institucionales específicos. En miras a superar las dificultades existentes, el SDD se fundamenta en tres (3) puntos claros para generar soluciones:

- **Sentido de unidad:** compartir los patrones de diseño centralizados mejora la usabilidad de los sitios web y genera mayor confianza en los usuarios al navegar entre estos.
- **Rapidez en el diseño y desarrollo:** el sistema ayuda a construir mejor y más rápido, siendo este uno de los puntos más a favor dentro del proceso de diseño y desarrollo.
- **Facilidad en las actualizaciones de los estilos:** al tener todos los elementos y componentes en un solo lugar es más fácil tener una referencia nueva (y antigua) respecto a los diseños.

[3] Concepto que engloba arquitectura de información, patrones y diferentes elementos visuales que permiten interactuar de forma eficaz con sistemas operativos, portales web y softwares de diversos dispositivos.

[4] Se centra en la experiencia general del usuario final, incluidas sus percepciones, emociones y respuestas al producto, sistema, portales web o servicios.

## Sección 1.06. Política de Gestión de Portales Web

Los organismos gubernamentales deben asegurar que todos sus portales se desarrollan, se despliega y se administran bajo lineamientos claros y documentados que permitan la continuidad de las actividades y responsabilidades designadas para tales fines, razón por la cual se establecen a continuación las directrices que deben seguir los organismos para el establecimiento de esta política general.

- (a) El organismo debe contar con una Política de Gestión de Portales Web que abarque mínimamente lo siguiente:
- **Alcance:** donde se establezca que todos los portales desarrollados por la institución deben ser gestionados de acuerdo con los requerimientos de la política desarrollada.
  - **Responsabilidades de gestión de los portales:** estableciendo claramente la estructura de responsabilidades para la gestión de los portales a lo interno de la institución, incluyendo:
    - Carga de Contenido.
    - Gestión de Servicios.
    - Desarrollo y Soporte.
    - Seguridad.
    - Procedimientos para actualizar y modificar el portal web, tanto en estructura como en contenido.
  - **Gestión de las Contraseñas:** donde se indique la creación, almacenamiento y protección de las contraseñas utilizadas en la gestión de los portales web, como se indican en la **sección 5.5 sobre seguridad, directriz o.**
- (i) El organismo debe contar con un responsable del portal web, también llamado en inglés webmaster<sup>[5]</sup>.

[5] Es la persona responsable del mantenimiento o programación de un sitio web.

- (ii) Las modificaciones mayores, específicamente del portal institucional y la sección de transparencia, deben ser consultadas con el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), para asegurar que no se afectan las puntuaciones transversales del organismo.
- (iii) El organismo debe aplicar en todos sus portales, los lineamientos generales gráficos establecidos en el Sistema de Diseño Dominicano (SDD) para:
  - Encabezados principales, encabezados secundarios y encabezados terciarios.
  - Botones e hipervínculos.
  - Texto plano.
  - Marco de las imágenes.
  - Listas.
  - Formularios y sus campos.
  - Palabras o frases destacadas.
  - Alertas.
  - Otros elementos por manejar.
- (b) La política de gestión de portales web debe ser aprobada y firmada mínimamente por el siguiente personal:
  - Máxima Autoridad Ejecutiva.
  - Máxima Autoridad del área Tecnologías de la Información y la Comunicación.
  - Planificación y Desarrollo.

**NORTIC A2:2023**

Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la  
Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano



## CAPÍTULO 2

# USABILIDAD DE LOS PORTALES WEB

La usabilidad web es el conjunto de prácticas para la presentación de los elementos que conforman un portal web, de manera que su utilización resulte intuitiva y amigable para el usuario, teniendo esto como resultado la disminución de la curva de aprendizaje requerida a la hora de realizar acciones específicas en los diferentes portales que pertenecen a la Administración Pública, cumpliendo con tres (3) factores principales: eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Estas prácticas son reguladas a través de una serie de directrices de conformidad establecidas en este capítulo.

### Sección 2.01. Directrices Generales de Usabilidad

Para que los usuarios puedan encontrar y obtener la información que buscan de una manera sencilla e intuitiva, el portal en su versión de escritorio y móvil, y sus derivados deben de regirse bajo las siguientes directrices:

- (a) El portal debe contar con un ícono de página o “favicon”<sup>[6]</sup>, el cual debe ser el logo del organismo con una dimensión máxima

[6] Es una pequeña imagen asociada a un sitio web en particular, la cual se encuentra en la pestaña del navegador junto al título de la página web, permitiendo al usuario una identificación rápida de la misma.

de 16 pixeles<sup>[7]</sup> (px, por sus siglas en inglés) de anchura por 16 px. de altura y en el formato de imagen ICO<sup>[8]</sup> o PNG<sup>[9]</sup>.

- (b) El portal web debe mantener al usuario informado en todo momento de lo que está sucediendo, cumpliendo con las siguientes directrices:
- (i) Debe destacarse el apartado del menú donde se encuentra el usuario.
  - (ii) Cuando el usuario pase el cursor<sup>[10]</sup> sobre algún hipervínculo, botón<sup>[11]</sup> o elemento al que se pueda hacer clic, este debe cambiar su forma o ícono.
  - (iii) El portal debe contar con un rastro de navegación<sup>[12]</sup> que oriente al usuario y le permita saber dónde se encuentra dentro de este.
  - (iv) El texto del encabezado principal del contenido de una página web, debe ser consistente con el texto del botón o hipervínculo al que el usuario hizo clic para llegar a dicha página web.
  - (v) Los organismos deben evitar los elementos invisibles de navegación que han de ser inferidos por el usuario como las indicaciones ocultas, entre otros.
  - (vi) En caso de procesos para servicios o trámites en línea<sup>[13]</sup> que impliquen varios pasos a seguir, debe informarse al

[7] Es la unidad más pequeña que compone una imagen.

[8] Es el formato utilizado para los íconos de páginas web.

[9] Es un formato de imagen orientado a la compresión sin pérdida de calidad. Soporta transparencia, al igual que el GIF y no soporta animaciones.

[10] 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.

[11] Es un elemento que puede contener un hipervínculo o una acción que tiene relación con el contenido del portal, este puede ser utilizado para desplegar un formulario u otro elemento.

[12] Indica la profundidad en la que un usuario se encuentra al navegar en un portal.

[13] 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.

usuario en qué etapa se encuentra y cuántas le faltan para acabar la tarea.

- (vii) Los formularios deben tener una clara distinción entre campos requeridos<sup>[14]</sup> y opcionales.
- (viii) Los campos de los formularios deben estar correctamente validados antes de ser enviados.
- (ix) Los campos de los formularios<sup>[15]</sup> deben contener un límite en la cantidad de caracteres a ser introducidos por los usuarios, tomando en cuenta la información solicitada en cada campo.
- (x) Cuando el formulario a llenar sea para fines de trámites o servicios, luego de que el usuario envíe los datos requeridos, debe inmediatamente de informarse:
  - Número de caso asignado.
  - Tiempo de entrega del resultado.
  - Vías por las que se contactará al usuario para informarle sobre todo el estatus de su caso.
  - Vías por las que el usuario pueda contactar al organismo para obtener información sobre su trámite.
  - 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

[14] Refiriéndose a formularios web, son campos obligatorios para poder enviar información al destinatario, los campos obligatorios deben ser marcados como obligatorios.

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

envíe los datos requeridos, debe inmediatamente informarse lo siguiente:

- 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) Al momento de realizar una búsqueda o hacer clic en un hipervínculo, las páginas web no encontradas<sup>[16]</sup>, deben dirigir al usuario al error 404, el cual debe estar personalizado con la identidad gráfica del organismo y mantener la estructura del portal, además de sugerir soluciones o recomendaciones a los usuarios de cómo estos pueden encontrar lo que buscan.
- (xiii) Los documentos y archivos para descarga deben indicar una breve descripción de este, el tamaño, fecha de creación y el tipo de documento.
- (c) Los portales web de los organismos deben tener un lenguaje simple y comprensible por los usuarios, cumpliendo con las siguientes directrices:
- (i) Utilizar palabras, frases y conceptos familiares para el usuario, por lo que debe evitarse el uso de palabras técnicas o alusivas a operaciones internas del organismo.
  - (ii) No deben utilizarse palabras informales o del argot popular.
  - (iii) No debe existir en ninguna parte del contenido faltas ortográficas ni gramaticales.

---

[16] También conocido como error 404, es un código de error de HTTP que ocurre cuando una página o recurso consultado no ha sido encontrado, ya sea porque el hipervínculo esté erróneo o el recurso haya sido eliminado.



- (iv) No debe existir en ninguna parte del contenido, palabras compuestas con caracteres especiales<sup>[17]</sup> como la arroba<sup>[18]</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, debe mostrarse 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, debe disponerse de una versión del portal por idioma.
  - (viii) Cuando el portal suministre datos sobre medidas, los mismos deben ser presentados, según el estándar del Sistema Internacional de Unidades<sup>[19]</sup> (SI, por sus siglas en inglés).
- (d) El logo y nombre del organismo, ubicados en la división de cabecera, deben enlazar al inicio del portal desde cualquier sección que se encuentre el usuario.
- (e) Debe existir en el portal, botones que permitan al usuario realizar las siguientes acciones con la información que visualice:
- Imprimir la información.
  - Exportar la información a un formato de documento portátil<sup>[20]</sup> (PDF, por sus siglas en inglés).

[17] Son un conjunto de símbolos no comunes. Ejemplo: @ # \$ % ^ & \* {} [] ª €

[18] Relacionado 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.

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

[20] 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.

- Enviar la información por correo electrónico.
- (f) Los organismos deben mantener la consistencia en los estilos gráficos y funcionalidades del portal cumpliendo las siguientes directrices:
- (i) El patrón gráfico que compone el portal web debe planificarse y regirse de acuerdo con los parámetros, patrones y diseños de los componentes establecidos en el Sistema de Diseño Dominicano (SDD, por sus siglas), el cual indica el color, comportamiento, tamaño y tipo de letra, de los siguientes elementos:
    - Encabezados principales, encabezados secundarios y encabezados terciarios.
    - Botones e hipervínculos.
    - Texto plano<sup>[21]</sup>.
    - Marco de las imágenes.
    - Listas.
    - Formularios y sus campos.
    - Palabras o frases destacadas.
    - Alertas.
    - Entre otros elementos.
  - (ii) Para acceder a la línea gráfica del SDD, debe acceder al repositorio GIT de la OGTIC <https://github.com/opticrd/sdd-lib>.
- (g) Cuando se haga clic en un hipervínculo, si este dirige a información fuera del portal o algún elemento de descarga, debe abrirse la información en una pestaña nueva.

[21] *Texto sin formato es un término impreciso para datos que representan solo caracteres de material legible, pero no su representación gráfica ni otros objetos*

- (h) Los elementos de navegación, además de los mensajes y alertas que presente el portal, deben aparecer en el mismo lugar en cada página web.
- (i) Debe cumplirse con las directrices especificadas a continuación para brindar al usuario las ayudas necesarias en la navegación:
  - (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.
  - (ii) Debe existir una herramienta de búsqueda<sup>[22]</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 deben 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. En los casos que se utilice archivos multimedia que requieran el uso de extensiones, debe ofrecerse el hipervínculo para descargar el programa visualizador.

---

[22] Es un campo de consulta que arroja resultados basados en los criterios de búsqueda que el usuario introduce.

- (iv) En los casos que se utilice archivos multimedia que requieran el uso de extensiones, debe ofrecerse el hipervínculo para descargar el programa visualizador.

## Sección 2.02.

### Directrices Generales de Usabilidad para la Versión Móvil

- (a) Para que los usuarios puedan encontrar y obtener la información que buscan, la usabilidad de la versión móvil del portal debe optimizarse tomando en cuenta los siguientes criterios:
  - (i) Deben definirse las informaciones y acciones de mayor relevancia para los usuarios y permitir que estos accedan a las mismas de forma fácil y rápida.
  - (ii) Deben utilizarse iconos simples y claros en la versión móvil del portal institucional.
  - (iii) Debe existir un historial de cualquier información no sensitiva introducida por el usuario, que les permita volver a seleccionarla en caso de ser necesario.
  - (iv) No deben utilizar vistas modales en las versiones móviles de los medios web.
  - (v) Debe optimizarse el tamaño de las imágenes para ser usado en versiones móviles.
- (b) La disponibilidad de contenido en pantalla debe ser optimizada tomando en consideración el siguiente criterio para las barras que conforman la cabecera de la versión móvil:
  - (i) Cuando el usuario se desliza hacia la división de contenido, el Identificador Oficial del Estado Dominicano debe ocultarse mientras que la división de cabecera debe mantenerse fija en la parte superior.

## Sección 2.03. Recomendaciones sobre Usabilidad

- Permitir al usuario borrar rápidamente todos los campos de los formularios.
- Tratar de que los formularios indiquen el resultado deseado por cada campo, a base de consejos o ejemplos de campos con valores predeterminados.
- Asegurar que los usuarios utilicen el reconocimiento más que la memoria, de modo que el mismo no tenga que recordar dónde estaban los elementos que buscaba.
- Evitar sobrecargar de información al usuario.
- Tratar de que los formularios automáticamente 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.
- Evitar el uso excesivo de scripts<sup>[23]</sup>, applets<sup>[24]</sup>, videos, archivos de audio, gráficos e imágenes.
- Cuando el texto de un hipervínculo o botón sea sustituido por una imagen o ícono, este debe ser relevante a la tarea a la que se refiere.
- La arquitectura de contenido del portal debe estar estructurada de forma que el usuario sea capaz de llegar a cualquier página dentro del mismo en un mínimo de clics posibles o tratando de no sobrepasar un máximo de 3 clics.

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

[24] Es un componente de una aplicación web que se ejecuta dependiendo del requerimiento de otro programa.

- Evitar el uso de campos opcionales<sup>[25]</sup> en los formularios que no sean de relevancia para el proceso o acción a ejecutar por el usuario.

---

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



## CAPÍTULO 3

# DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS

Cuando se habla de disposición de elementos, en términos de esta normativa, se refiere a la división de los espacios en un portal y la ubicación de los componentes<sup>[26]</sup> que se vayan a utilizar en el mismo.

Conforme a esto, este capítulo describe la estructura mínima que deben modelar los portales de los organismos que se encuentran dentro del alcance de esta normativa, alineando las directrices con lo establecido en el Sistema de Diseño Dominicano a fin de mantener una línea homogénea de identidad, de forma que los usuarios puedan reconocer un portal perteneciente al Estado dominicano y navegar en un entorno adecuado y organizado.

### Sección 3.01.

### Directrices Generales de Disposición de Elementos

Comprende el conjunto de directrices que deben respetarse y aplicarse en todos los medios web de la Administración Pública, lo cual incluye todo tipo de organismo:

---

[26] Referido a la web, son aplicaciones que agregan funcionalidades específicas a un manejador de contenidos.

- (a) El portal debe tener un diseño responsivo<sup>[27]</sup>.
- (i) Las herramientas o técnicas utilizadas deben ser flexibles para cambios, de manera que puedan responder correctamente a las diferentes dimensiones de los dispositivos por el cual se acceda, manteniendo la estructura establecida.
- (b) El portal del organismo, ayuntamiento y embajada, independientemente del dispositivo por el cual se acceda, debe cumplir con los siguientes requerimientos:
- (i) Debe soportar tres grandes divisiones<sup>[28]</sup>: cabecera, contenido y pie de página, como se muestra en la **Figura 3.1**:



*Figura 3.1 Estructura para los portales de la administración pública del Gobierno Dominicano.*

- (ii) La estructura para la cabecera y pie de página debe tener una alineación al centro de la pantalla y mantenerse igual en todas las secciones y subsecciones.

[27] Se refiere a la adaptabilidad de hacer que un sitio web sea accesible y adaptable en todos los dispositivos.

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



- (iii) Las herramientas o elementos presentados en el portal no deben superponerse unos de otros y deben visualizarse correctamente en todos los dispositivos.
- (iv) El desplazamiento dentro de los medios web debe realizarse en una sola dirección.
- (v) No deben utilizarse marcadores para el redireccionamiento de las páginas automáticamente.
- (vi) El menú principal<sup>[29]</sup> debe mantenerse siempre presente en todas las secciones y subsecciones que componen el portal.
- (vii) La cabecera en conjunto con el menú principal debe mantenerse fijo en la parte superior, al mismo tiempo que el Identificador Oficial del Estado Dominicano debe ocultarse al momento de deslizar la página hacia abajo.
- (viii) Debe indicarse gráficamente en el nivel I, la existencia de submenús de nivel II. **Ver sección 3.02 sobre disposición de elementos, directriz g.**

---

[29] Es el conjunto de enlaces más importantes del portal, el cual puede ser desplegado de forma horizontal o vertical.

Cuando se hace mención de la versión de escritorio, se refiere a la presentación de elementos ajustados a la resolución de una pantalla de un computador de escritorio u otro tipo de pantallas con una resolución superior a los 800 px de ancho por 600 px de alto. En tal sentido, a continuación, se presentan las directrices específicas que regulan el aspecto de los portales y la sección de transparencia en función a la versión de escritorio:

- (a) **La división de cabecera para la versión de escritorio** de los portales de organismos y ayuntamientos, así como los portales de las embajadas debe estar diseñada en una de las dos opciones siguientes, mostrando el tema correspondiente para cada opción.
  - (i) Haciendo uso de la **opción A**, la cabecera solo debe contener de fondo el color blanco o tema claro como se muestra en la **Figura 3.2**.
    - a) El Identificador Oficial del Estado Dominicano debe ser azul.
  - (ii) Haciendo uso de la **opción B**, la cabecera solo debe utilizar de fondo el color azul o tema oscuro como se muestra en la **Figura 3.3**.
    - a) El Identificador Oficial del Estado Dominicano debe ser blanco.
  - (iii) En caso de que, por razones sustentadas, el organismo requiera utilizar un fondo distinto, esto debe ser consensuado y validado por la OGTIC.
- (b) La cabecera de los portales de organismos y ayuntamientos solo debe contener los siguientes elementos, como se muestran en las **Figuras 3.2 y 3.3**:

- Identificador Oficial del Estado Dominicano. El cual debe contar con una altura de 27 px, en su versión cerrada, mientras que en su versión expandida debe contar con una altura de 150 px. Ver **sección 4.01 Directrices Generales de Contenido para el Portal Web, directriz b.**
- Logo del organismo. La resolución del logo para los organismos dependientes del Poder Ejecutivo que deben utilizar la línea gráfica definida por la Presidencia de la República y aquellos que cuentan con un logo personalizado, no debe ser mayor a los 40 px.
  - Los organismos deben verificar con la Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM), su aplicabilidad para el uso de la línea gráfica de la Presidencia de la República.
- Nombre detallado del organismo y las siglas de ser necesario.
- Herramienta de búsqueda. La cual debe contar con una altura de 40 px y 246 px de ancho. Ver **sección 2.01 Directrices Generales de Usabilidad, directriz i.ii.**
- Menú en cuadrícula desplegable de enlaces de interés. El cual debe contar con unas dimensiones de 32 px por 32 px.
  - Este debe estar estructurado como se muestra en la Figura 3.4. Ver **sección 4.01 Directrices Generales de Contenido para el Portal Web, directriz c** donde se hace referencia al contenido que debe tener este menú.
- Menú principal del portal en su forma horizontal. El cual debe contar con una altura de 56 px.



Figura 3.2 Cabecera versión escritorio del portal de los organismos y ayuntamientos en tema claro.



Figura 3.3 Cabecera versión escritorio del portal de los organismos y ayuntamientos en tema oscuro.

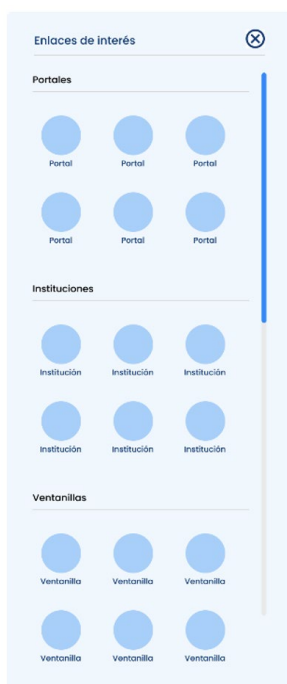


Figura 3.4 Estructura menú en cuadrícula de enlaces de interés

- (c) En el caso de que el organismo por su naturaleza requiera del manejo de varios idiomas en los medios web, el selector de idioma deberá encontrarse en la cabecera del portal diagramado en sus dimensiones 42 px por 16 px como lo muestran las **Figuras 3.5 y 3.6**.



**Figura 3.5** Cabecera versión escritorio del portal de los organismos y ayuntamientos para cuando se requiera selector de idioma en tema claro.



**Figura 3.6** Cabecera versión escritorio del portal de los organismos y ayuntamientos para cuando se requiera selector de idioma en tema oscuro

- (d) La división de cabecera para las embajadas ubicadas en lugares que hablen otros idiomas diferentes del español debe mostrar los siguientes 7 elementos y diagramarlos como muestra la **Figura 3.7**:

- Identificador Oficial del Estado Dominicano. El cual debe contar con una altura de 27 px, en su versión cerrada, mientras que en su versión expandida debe contar con una altura de 150 px. Ver **sección 4.01 Directrices Generales de Contenido para el Portal Web, directriz b**.
- Escudo de la República Dominicana. El mismo debe contar con una altura máxima de 44 px.
- Embajada junto al nombre de la República Dominicana y país de ubicación.

- Herramienta de selección de idiomas en sus dimensiones 42 px por 16 px, la cual debe contener el idioma español y el o los idiomas del país en donde se encuentra la embajada.
  - Herramienta de búsqueda. La cual debe contar con una altura de 40 px y 246 px de ancho. Ver **sección 2.01 Directrices Generales de Usabilidad, directriz i.ii.**
  - Menú en cuadrícula desplegable de enlaces de interés. Este debe contar con unas dimensiones de 32 px por 32 px. Ver **sección 4.01 Directrices Generales de Contenido para el Portal Web, directriz c.**
- (i) Para las embajadas ubicadas en países de habla hispana, la cabecera no presentará la herramienta de selección de idiomas, como se muestra la **Figura 3.8:**

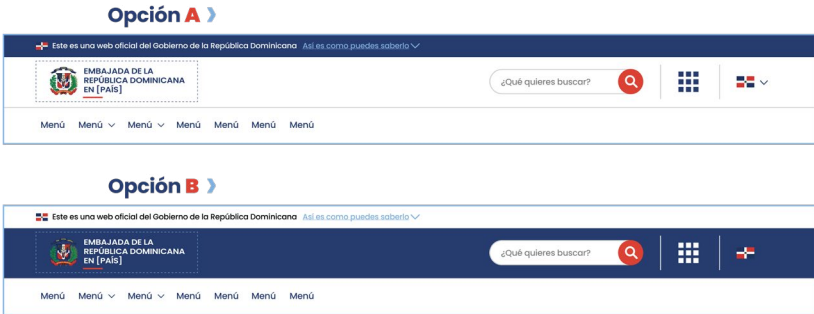


Figura 3.7 Cabecera versión escritorio para los portales de las embajadas para cuando se requiera selector de idioma en modo claro y oscuro.

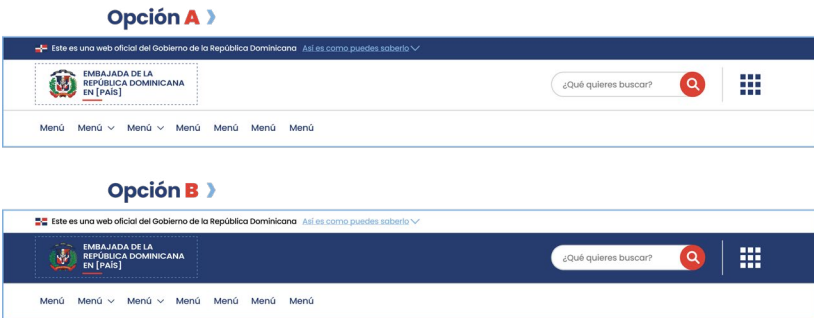
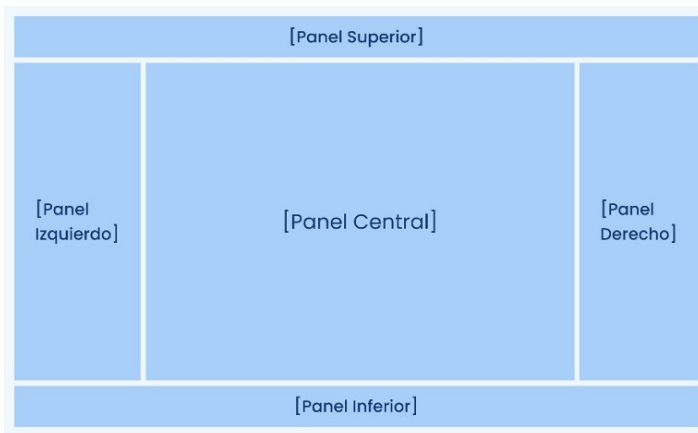


Figura 3.8 Cabecera versión escritorio para los portales de las embajadas en países de habla hispana, modo claro y oscuro

- (e) **La división de contenido de la versión de escritorio** de los portales web debe tener la suficiente flexibilidad para soportar cinco (5) paneles<sup>[30]</sup> (panel superior, panel izquierdo, panel central, panel derecho y panel inferior) como se muestra en la **Figura 3.9**:
- (i) El panel superior debe utilizarse únicamente para mostrar el rastro de navegación.



**Figura 3.9** Paneles que debe soportar la división de contenido versión escritorio de los portales de los organismos, embajadas, ayuntamientos.

- (ii) El panel central debe utilizarse para mostrar mínimamente los siguientes elementos:
- a) **Página principal:**
- Los principales servicios del organismo.
  - Noticias recientes o información sobre el organismo de alto impacto para el usuario.
  - Apartado de banners.

[30] Son secciones de estructura para elementos específicos dentro de un portal.

- Cualquier otro elemento organizado que se considere de relevancia para el usuario.
- b) Sección o subsección interna: El contenido propio de la sección o subsección.
- (iii) Los paneles laterales deben utilizarse de las siguientes formas:
  - a) El panel izquierdo:
    - i) Para la sección de transparencia, este panel debe utilizarse para presentar el menú de transparencia en su forma vertical de acuerdo cómo se especifica en la **directriz 4.04.d**.
    - ii) Para el resto del portal, este panel puede utilizarse para mostrar:
      - Menú de navegación a secciones internas.
      - Herramientas y elementos de navegación relacionadas al contenido de secciones internas, tales como:
        - Filtros de búsqueda.
        - Barra de búsqueda de sección de página.
      - Cualquier otro elemento que el organismo considere necesario, los cuales no incluyan:
        - Elementos multimedia, tales como imágenes, videos, banners, entre otros.
        - Menús adicionales que no tengan relación con el contenido de la sección.
        - Formularios de acceso a herramientas.



- b) El Panel derecho:
- En las secciones que se priorice la lectura, este panel debe utilizarse para manejar el contenido de la sección.
  - Cualquier información o elemento que el organismo considere necesario y que esté relacionado al contenido de la sección.
- c) En caso de no utilizarse los paneles laterales, el diseño de la división de contenido debe abarcar el ancho total del dispositivo por el cual se accede, manteniendo un mínimo margen en los lados.
- (iv) El panel inferior puede utilizarse para mostrar:
- Redes sociales donde el organismo tenga presencia.
  - Cualquier otro elemento organizado, que se considere de relevancia para el usuario.
- (f) En el caso de la **división de pie de página para la versión de escritorio** de los portales web, los organismos podrán elegir entre la opción A (tema claro) y opción B (tema oscuro), las cuales deben contener solo los siguientes elementos, diagramados y alineados como se muestran en las **Figuras 3.10 y 3.11**.
- Logo del Gobierno de la República Dominicana. El cual debe contar con una altura máxima de 80 px.
  - Conócenos, donde se detalle el nombre del organismo y las siglas de ser necesario.
  - Contactos de la sede principal del organismo:
    - Números telefónicos y de fax (si aplica).
    - Correo electrónico.

- Búscanos, en donde se especifique la dirección física de la sede principal del organismo.
- Infórmate, donde se encuentran las secciones “Términos de uso”, “Políticas de privacidad” y “Preguntas frecuentes”.
- Año actual junto al aviso de derecho de autor.
- Sellos digitales de certificación NORTIC. Los cuales deben tener una dimensión de 100 por 100 px.
- Redes sociales.
  - Los íconos de las redes sociales utilizados en el pie de página deben estar a todo color.
  - Los íconos de las redes sociales utilizados en el pie de página deben ser los oficiales de cada red social con una dimensión máxima de 16px.
  - No debe utilizarse plugin para presentar las redes sociales en el pie de página.

### Opción A



Figura 3.10 Pie de página versión escritorio del portal de los organismos, ayuntamientos y embajadas en tema claro.



Figura 3.11 Pie de página versión escritorio del portal de los organismos, ayuntamientos y embajadas en tema oscuro.

(i) Los organismos que tengan una identidad gráfica diferente a lo establecido por la presidencia de la República a través de la Dirección de Estrategia y Comunicación de la Presidencia (DIECOM), deberán agregar a su pie de página, en adición a los elementos especificados en la directriz anterior, los siguientes elementos, diagramados y alineados como se muestran en las **Figuras 3.12 y 3.13**:

- Isotipo del organismo. El cual debe contar con una altura máxima de 56 px.
- Logo del Gobierno de la República Dominicana.



Figura 3.12 Pie de página versión escritorio del portal de los organismos, ayuntamientos y embajadas en tema claro con isotipo.

## Opción B &gt;



Figura 3.13 Pie de página versión escritorio del portal de los organismos, ayuntamientos y embajadas en tema oscuro con isotipo.

- (g) El menú principal para los portales de organismos, ayuntamientos y embajadas solo debe presentarse de forma horizontal, siguiendo las directrices especificadas a continuación:
- (i) El menú debe estar ubicado en la división de cabecera del portal:
  - (ii) Los submenús deben desplegarse como se muestra en la **Figura 3.14**.

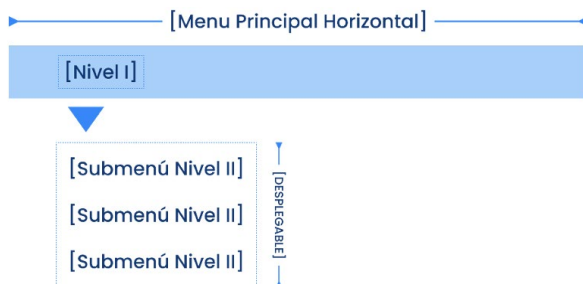


Figura 3.14 Menú principal horizontal desplegable para el portal de los organismos, ayuntamientos y las embajadas.

- (iii) En los casos de las subsecciones que solo contengan documentos, estas pueden presentarse en formato de menú de archivos a lo interno de la misma, como se muestra en la **Figura 3.15**.

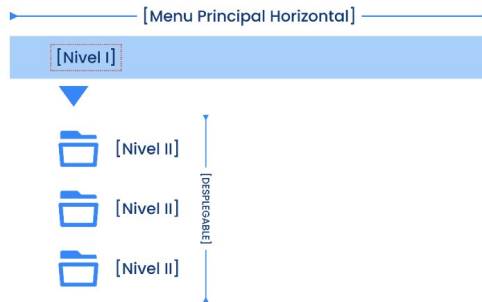


Figura 3.15 Menú principal horizontal interno para el portal de los organismos, ayuntamientos y las embajadas.

- (h) El menú de contenido para la sección de transparencia debe presentarse de forma vertical, siguiendo las directrices especificadas a continuación:
- a) El menú debe ubicarse en el panel izquierdo.
    - i) Los submenús deben presentarse siguiendo una de las dos (2) opciones siguientes como se muestra en la **Figura 3.16**:
      - **Menú expandido:** donde se muestran los submenús de nivel II desplegados hacia abajo al hacer clic en una opción del menú del nivel I.
      - **Menú desplegable:** donde los submenús de nivel II son presentados al pasar el cursor por encima de las opciones del nivel I.

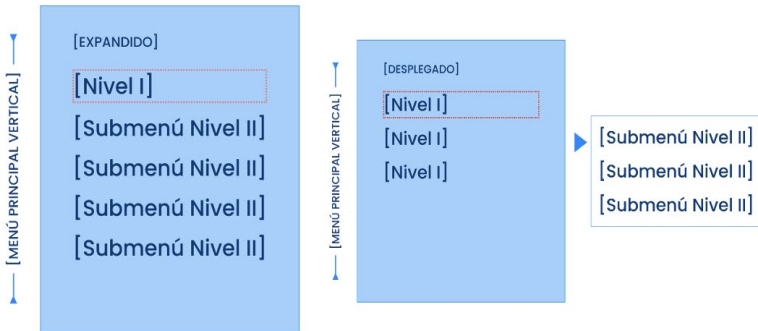


Figura 3.16 Menú secundario vertical expandido y desplegable para la sección de transparencia.

- b) En el caso de utilizarse el tipo de menú expandido para la existencia de submenús, la herramienta que se utilice para la expansión debe presentar las secciones en una sola columna hacia abajo y permitir contraer nuevamente los mismos cuando el usuario lo accione.
- c) En los casos de las subsecciones que solo contengan documentos, estas pueden presentarse en formato de menú de archivos a lo interno de la misma, como se muestra en la **Figura 3.17**.

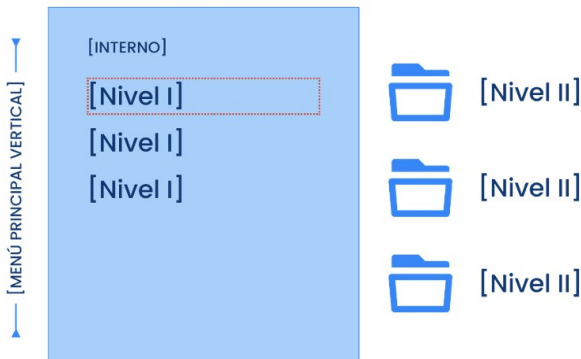


Figura 3.17 Menú secundario vertical interno para la sección de transparencia.

### Sección 3.03.

## Disposición de Elementos para Portales de Iniciativas y Proyectos

Los portales de iniciativa dan a conocer un proyecto o actividad emprendida por un organismo. Debido al alcance de estos portales, es fundamental estandarizar y homogeneizar el estilo y el diseño de estos, por lo que en esta sección se trazan las directrices de disposición de elementos con lo que estos deben contar.

- (a) Los portales de iniciativas y proyectos deben diseñarse en base a la guía del Sistema de Diseño Dominicano, haciendo uso de los componentes disponible en esta.
- (b) Los portales de iniciativas y proyectos deben cumplir con los requerimientos establecidos en la **sección 3.01 Directrices Generales de Disposición de Elementos, directriz b.**
  - (i) Los portales de iniciativas y proyectos beben tener un diseño responsivo como se establece en la **directriz 3.01.a.**
- (c) La cabecera y el pie de página de los portales de iniciativas y proyectos deben estar estructurados mínimamente como se especifica en la **Sección 3.02 directrices a y b** para la estructuración de la cabecera y **directriz f** para la estructuración del pie de página.
  - (i) Para este tipo de portales pueden agregarse a la cabecera elementos adicionales que sean requeridos por la funcionalidad del portal web para la iniciativa o proyecto trabajado, los cuales estén acordes al SDD, tales como: botones para el inicio de sesión, perfil de usuario, idiomas, entre otros.
- (d) El Identificador Oficial del Estado Dominicano debe estar presente en la cabecera de los portales de iniciativas y proyectos como se dicta en la **sección 4.01 Directrices Generales de Contenido para el Portal Web, directriz b.**

Cuando se habla de versión móvil, se hace referencia a la optimización de los portales web para que estos puedan ser accedidos y utilizados a través de dispositivos móviles, ajustando sus elementos y componentes a las pequeñas dimensiones de pantallas que utilizan estos dispositivos, por lo tanto, a continuación, se presentan las directrices que regulan la disposición de estos elementos durante su optimización a estas versiones:

- (a) **Las divisiones de cabecera en las versiones móviles** de los portales de organismos, ayuntamientos y sus secciones de transparencia, así como los portales de las embajadas deben tener la suficiente flexibilidad para soportar dos (2) divisiones, para la colocación del Identificador Oficial del Estado Dominicano y la cabecera, y estar estructuradas como se especifica a continuación para cada caso:
  - (i) La cabecera para los portales de organismos, ayuntamientos y sus secciones de transparencia debe presentar únicamente los siguientes elementos y estar diagramada como se muestra en las **Figuras 3.18 y 3.19**, de acuerdo con la **opción A o B** seleccionada por el organismo para la versión de escritorio:
    - Logo del organismo. El cual debe contar con una altura máxima de 44 px.
    - Nombre detallado del organismo y las siglas de ser necesario.
    - Herramienta de búsqueda. La misma debe contemplar las dimensiones 28 px por 28 px. Ver **sección 2.01 Directrices Generales de Usabilidad, directriz i.ii.**
    - Menú expandible hacia abajo tipo hamburguesa. El cual debe contar con las dimensiones 42 px por 44 px.



- Menú desplegable de enlaces de interés como se muestra en la **Figura 3.20**. Ver **sección 4.01 Directrices Generales de Contenido para el Portal Web, directriz c**.



Figura 3.18 División de cabecera versión móvil del portal de los organismos y ayuntamientos en tema claro.



Figura 3.19 División de cabecera versión móvil del portal de los organismos y ayuntamientos en tema oscuro.

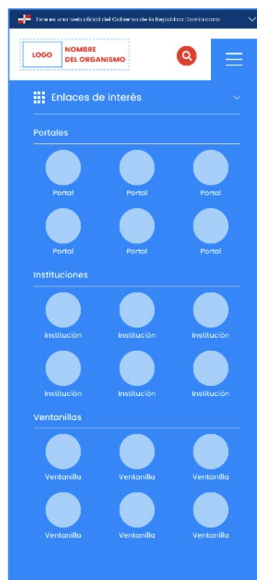


Figura 3.20 Menú desplegable de enlaces de interés dentro del menú tipo hamburguesa.

- (ii) En el caso de que el organismo por su naturaleza requiera del manejo de varios idiomas en los medios web, el selector de idioma deberá encontrarse en la cabecera del portal diagramado como lo muestran las **Figuras 3.21 y 3.22**.



**Figura 3.21** División de cabecera versión móvil del portal de los organismos y ayuntamientos para cuando se requiera selector de idioma en tema claro.



**Figura 3.22** División de cabecera versión móvil del portal de los organismos y ayuntamientos para cuando se requiera selector de idioma en tema oscuro.

- (iii) La cabecera de los portales de embajadas debe presentar únicamente los siguientes elementos y estar diagramados como se muestra en la **Figura 3.23**, de acuerdo con la **opción A o B** seleccionada por el organismo para la versión de escritorio.
- Escudo de la República Dominicana. El cual debe tener una altura máxima de 44 px.
  - Mención de la embajada “Embajada de República Dominicana en [país de ubicación]”.
  - Menú expandible hacia abajo tipo hamburguesa. El cual debe contar con las dimensiones 42 por 44 px.
  - Selector de idioma (cuando aplique). El cual debe contar con una altura máxima de 16 px.

- Menú desplegable de enlaces de interés. Ver **Ver sección 4.01 Directrices Generales de Contenido para el Portal Web, directriz c.**
- Herramienta de búsqueda. La misma debe contemplar las dimensiones 28 px por 28 px. Ver **sección 2.01 Directrices Generales de Usabilidad, directriz i.ii.**
- a) El selector de idiomas debe contener el idioma español y el o los idiomas del país en donde se encuentra la embajada.
  - i) Para países de habla hispana, la cabecera estará conformada como la figura anterior solo que la herramienta de selección de idiomas no estará presente, como se muestra en la **Figura 3.24.**



Figura 3.23 División de cabecera versión móvil para el portal de las embajadas.



Figura 3.24 División de cabecera versión móvil para el portal de las embajadas encontradas en países de habla hispana.

- (iv) El menú de las versiones móviles debe presentar las subsecciones de forma expandible hasta el nivel II.
- a) En caso de que se requiera el uso de subsecciones de nivel III, el organismo debe asegurarse que estas sean categorías de archivos y presentarse en formato de menú de archivos a lo interno de la sección, como se muestra en la **Figura 3.25**.

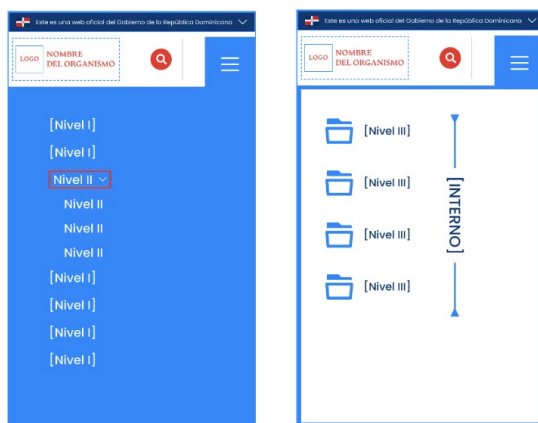


Figura 3.25 Disposición de elementos para las secciones del menú móvil.

- (v) El menú de la sección de transparencia en su versión móvil debe presentar las subsecciones de forma expandible hacia abajo como se muestra en la **Figura 3.26**.

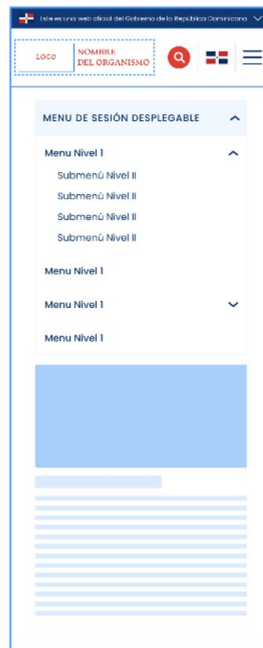


Figura 3.26 Disposición de elementos para las secciones del menú móvil.

(b) **La división de contenido en las versiones móviles** para los diferentes portales del Estado debe utilizarse para presentar los siguientes elementos:

- (i) En la portada<sup>[31]</sup> deben presentarse:
- Principales servicios que ofrece el organismo.
  - Noticias o información de alto impacto para el usuario sobre el organismo o relacionado al mismo.
  - Redes sociales donde el organismo tiene presencia.
  - Cualquier otro elemento organizado que se considere de relevancia para el usuario.

[31] Es la primera página web que se visualiza al entrar en un portal, también conocida como página de inicio.

- (ii) En las secciones internas deben presentarse:
- Rastro de navegación (Obligatorio en secciones y subsecciones internas).
  - Contenido propio de la sección.
- (c) **La división de pie de página en las versiones móviles** para los diferentes portales del Estado sólo debe mostrar los puntos citados a continuación y diagramados como muestran las **Figuras 3.27, 3.28, 3.29 y 3.30**, de acuerdo con la **opción A o B** seleccionada por el organismo para la versión de escritorio.
- Isotipo del organismo (Cuando aplique de acuerdo con la **directriz 3.02.f.ii**, ver **Figuras 3.29 y 3.30**). El cual debe contar con una altura máxima de 56 px.
  - Logo del Gobierno de la República Dominicana. Este debe contar con una dimensión de 75 px de altura máxima.
  - Conócenos, donde se detalle el nombre del organismo y las siglas de ser necesario.
  - Contactos de la sede principal del organismo:
    - Números telefónicos y de fax (Cuando aplique).
    - Correo electrónico.
  - Búscanos, donde se detalle la dirección física de la sede principal del organismo.
  - Infórmate, donde se encuentran las secciones “Términos de uso”, “Políticas de privacidad” y “Preguntas frecuentes”.
  - Pestaña desplegable hacia arriba de Sellos digitales de certificación NORTIC obtenidas.
  - Año actual junto al aviso de derecho de autor.
  - Redes sociales.

- Los íconos de las redes sociales utilizados en el pie de página deben estar a todo color.
- Los íconos de las redes sociales utilizados en el pie de página deben ser los oficiales de cada red social con una dimensión máxima de 16 px.
- Solo debe incluirse en el pie de página, un máximo de cuatro (4) íconos de redes sociales, debiendo ser estas las más relevantes del organismo, dándole prioridad a aquellas por las cuales los ciudadanos tienen interacción directa.
- No debe utilizarse plugin para presentar las redes sociales en el pie de página.



Figura 3.27 División de pie de página versión móvil del portal de los organismos, ayuntamientos y embajadas en tema claro.



Figura 3.28 División de pie de página versión móvil del portal de los organismos, ayuntamientos y embajadas en tema oscuro.



Figura 3.29 División de pie de página versión móvil del portal de los organismos, ayuntamientos y embajadas en tema claro con isotipo.



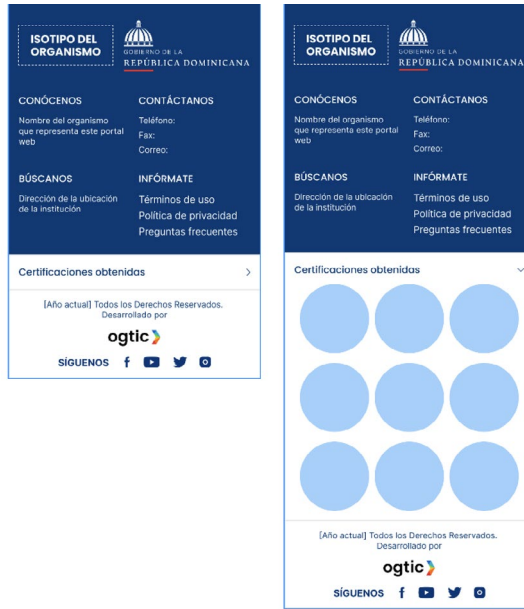


Figura 3.30 División de pie de página versión móvil del portal de los organismos, ayuntamientos y embajadas en tema oscuro con isotipo..





## CAPÍTULO 4

# CONTENIDO DE LOS PORTALES DE LOS PORTALES WEB

Las directrices que conforman este capítulo tienen como objetivo establecer la estructura de contenido mínima requerida para los portales institucionales y la sección de transparencia de los organismos gubernamentales, de forma que estos sean funcionales y de utilidad permanente para los ciudadanos, al tiempo que cumplan con las leyes y regulaciones vigentes.

Este capítulo también establece las subsecciones obligatorias que debe contener la sección de transparencia de los organismos gubernamentales, según las exigencias de la Ley núm. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación, así como otras directrices emitidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

### Sección 4.01.

### Directrices Generales de Contenido para el Portal Web

- (a) Las estructuras de contenido especificadas en este capítulo no deben ser cambiadas de orden ni sustituir sus nombres.
- (b) El portal web debe contar con el Identificador Oficial del Estado Dominicano, el cual debe estar diagramado y estructurado como

se muestra en la **Figura 4.1**.

- Bandera de la República Dominicana.
- Opción desplegable hacia abajo que muestre como identificar la veracidad del portal.
- Mensaje que indica que es un portal oficial del Gobierno de la República Dominicana.

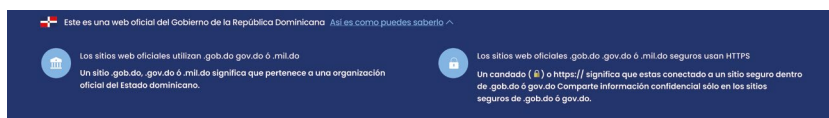


Figura 4.1 Identificador Oficial del Estado Dominicano.

- (c) El menú desplegable de enlaces de interés debe estar dividido en las siguientes secciones:
- Sección de Ventanillas debe mostrar las Ventanillas Únicas del Estado dominicano.
  - Sección de Portales debe mostrar únicamente los banners indicados a continuación, los cuales dirijan, a través de Localizador de Recursos Uniforme (URL, por sus siglas en inglés), a los portales correspondientes:
    - Portal del Estado Dominicano - [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do).
    - Portal de Servicios del Gobierno Dominicano - [www.gob.do](http://www.gob.do).
    - Sistema 311 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias - [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).
    - Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad - [www.911.gob.do](http://www.911.gob.do).

- Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos - [www.observatorioserviciospublicos.gob.do](http://www.observatorioserviciospublicos.gob.do)
  - Beca tu Futuro - [www.becas.gob.do](http://www.becas.gob.do)
  - Reporte de Material de Abuso Sexual Infantil en Línea - [www.report.iwf.org.uk/do/](http://www.report.iwf.org.uk/do/)
  - Plataforma de Divulgación Responsable de Vulnerabilidades del Centro Nacional de Ciberseguridad - [www.divulgacionresponsable.cncs.gob.do/](http://www.divulgacionresponsable.cncs.gob.do/)
    - a) Los banners mencionados deben utilizar los logos oficiales aprobados, en alta calidad y optimizados para las diferentes versiones de los portales.
- (iii) Sección de Instituciones debe mostrar los portales web del Estado que tengan relación con la naturaleza del organismo, priorizando el portal oficial de la presidencia.
- (d) Cuando se utilice contenido de fuentes externas, estas deben indicarse al final de dicho contenido.
- (e) Si la fuente externa es un sitio web, debe proveerse el hipervínculo directo de la página web, de la cual se utilizó la información.
- (f) No debe existir ningún sistema de publicidad en línea, como textos, hipervínculos, banners, logos, anuncios, audios, vídeos o animación, ni ningún elemento multimedia que refiera a publicidad comercial de marcas, empresas u organizaciones no gubernamentales.
- (g) No deben presentarse en cualquier tipo de portales, formularios ni funcionalidades de registro o de acceso al sistema de administración del portal ni a sistemas internos de la institución como la intranet, el web mail<sup>[32]</sup> y similares.

[32] Es un servicio de correo electrónico al que se puede acceder mediante un navegador web estándar.

- (h) No deben presentarse en los medios web del organismo secciones vacías ni en mantenimiento.

## Sección 4.02.

## Estructura de Contenido del Portal Web Institucional

A continuación, se presenta la estructura de secciones y subsecciones obligatorias para los portales web institucionales de las instituciones:

- (a) Debe existir la sección **“Sobre nosotros”** en el menú principal del portal, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
- “¿Quiénes somos?”, donde se presente de forma detallada la definición, descripción y funciones del organismo, además de presentar la visión, misión y valores de este, así como una fotografía en alta calidad de las instalaciones principales de la institución.
  - “Historia”, donde se presente cronológicamente el origen y precedentes de la creación del organismo, además de presentar los hechos, proyectos y programas más trascendentales que se han logrado.
  - “Organigrama”, donde se presente gráficamente la estructura orgánica o esquema en el que se despliega con claridad todas las direcciones, departamentos, unidades y dependencias que componen el organismo.
    - Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el organigrama.
  - En caso del organismo tener “Dependencias”, es decir, organismos bajo supervisión y control, debe presentarse esta sección con el siguiente detalle de información por cada dependencia:

- Nombre de la dependencia.
  - Breve descripción y funciones principales.
  - Dirección física.
  - Número telefónico principal.
  - URL.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- “Conoce al [Título de la máxima autoridad del organismo]”, en la cual se presenten los siguientes elementos:
    - Mensaje de la máxima autoridad, describiendo su visión de la institución.
    - Semblanza o bosquejo biográfico del titular del organismo, indicando elementos como su profesión, estudios y experiencia, en orden de relevancia.
  - “Marco legal”, donde se presenten las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos, convenios realizados y cualquier otro documento legal relacionado con el organismo.
    - Estos documentos deben estar organizados según su tipo y fecha.
    - Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos del marco legal.
- (b) Debe existir la sección “**Servicios**” en el menú principal del portal, la cual debe proveer al ciudadano la información y el acceso a todos los servicios que ofrece el organismo:

(i) Cada servicio debe proveer la información especificada a continuación, tal como lo especifica la **Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5) en su sección 2.02.1 sobre el Catálogo de servicios:**

- Nombre formal.
- Nombre representativo o coloquial con el que el ciudadano reconoce el servicio, cuando aplique.
- Descripción del servicio.
- A quién va dirigido.
- Área responsable dentro del organismo de ofrecer el servicio.
- Contactos del área responsable de ofrecer el servicio (teléfono, correo electrónico institucional).
- Requerimientos para obtener el servicio.
- Procedimiento por seguir para obtener el servicio.
- Horario de prestación.
- Costo del servicio.
- Tiempo de respuesta a la solicitud, cuando aplique.
- Tiempo de realización.
- Canales de prestación.
- Acceso al servicio, en caso de tener una plataforma para la prestación de este.
- Información adicional sobre el servicio.



- (c) Debe existir la sección “**Transparencia**” en el menú principal del portal, para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley núm. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- (i) Esta sección debe enlazar a la sección de Transparencia.
- (d) Debe existir la sección “**Noticias**” en el menú principal del portal, la cual debe presentar 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, como también la fuente o autor de donde fue extraída dicha información.
- (ii) La sección de noticias del portal debe actualizarse como mínimo mensualmente.
- (e) Debe existir la sección “**Contactos**” en el menú principal del portal, con las informaciones de contacto, tanto de la oficina principal, como de las otras oficinas, en caso de poseer sucursales.
- (i) Esta sección debe presentar las siguientes informaciones:
- Dirección física.
  - Apartado postal.
  - Mapa de localización con la ubicación física exacta de la sede principal del organismo.
  - Teléfono.
  - Correo electrónico de contacto.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.

- (f) Debe existir la sección “**Términos de uso**” en el pie de página del portal, donde se establece al usuario los términos de uso que regulan el portal.
- (g) Debe existir la sección “**Política de privacidad**” en el pie de página del portal, donde se informa al usuario sobre los métodos de rastreo de información que se utilizan en el portal.
  - (i) El organismo debe 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) El organismo, a través de políticas de cookies, podrá almacenar y recuperar información sobre los hábitos de los usuarios.
  - (iv) La información que se obtiene de los ciudadanos debe ser utilizada únicamente para establecer y dar seguimiento al proceso del servicio solicitado.
- (h) Debe existir la sección “**Preguntas frecuentes**” en el pie de página del portal, con el listado de preguntas y respuestas relacionadas a los servicios más utilizados o las consultas más frecuentes realizadas por los usuarios.
  - (i) Conoce al [Título de la máxima autoridad del organismo].
  - (ii) Según lo expuesto anteriormente, la estructura mínima de contenido para el portal institucional 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. Conoce al Título de la máxima autoridad del organismo
  - 2.6. Marco legal
3. Servicios
4. Transparencia
5. Noticias
6. Contactos
7. Términos de uso
8. Política de privacidad
9. Preguntas Frecuentes

### **Sección 4.03.**

### **Estructura de Contenido de la Sección de Transparencia**

A continuación, se presentan las secciones y subsecciones obligatorias para la estructura de contenido de la sección de transparencia:

- (a) La sección de transparencia debe cumplir con lo establecido por la versión más actualizada de la resolución emitida por DIGEIG sobre políticas de estandarización de las divisiones de Transparencia.

*A la fecha de la actualización de esta normativa, la DIGEIG se encuentra elaborando una nueva versión de la resolución núm. 002-2021. Por esta razón, se adaptará el contenido de la sección de transparencia a la última actualización vigente de la resolución. La misma debe ser confirmada y validada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).*

- (b) El menú principal de la sección de transparencia debe contener las siguientes secciones:
- (i) Debe existir la opción “**Inicio Transparencia**”, la cual dirija a la página de portada de la sección de transparencia del organismo.
  - (ii) Debe existir la sección “**Base Legal de la Institución**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
    - Constitución de la República Dominicana.
    - Leyes.
    - Decretos.
    - Resoluciones.
    - Otras Normativas.
  - (iii) Debe existir la sección “**Marco Legal del Sistema de Transparencia**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
    - Leyes.
    - Decretos.
    - Resoluciones.
    - Otras Normativas.
  - (iv) Debe existir la sección “**Estructura Orgánica de la Institución**”, la cual debe presentar gráficamente la estructura orgánica o esquema en el que se despliega con claridad todos los departamentos, unidades o dependencias que componen el organismo.

- a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el organigrama.
- (v) Debe existir la sección “**Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
- Derecho de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública.
  - Estructura Organizacional de la OAI.
  - Manual de Organización de la OAI.
  - Manual de Procedimiento de la OAI.
  - Estadísticas y Balance de Gestión de la OAI.
  - Responsable de Acceso a la Información (RAI).
  - Resolución de Información Clasificada.
  - Índice de Documentos Disponibles para la Entrega.
  - Enlace Directo al Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
  - Índice de Transparencia Estandarizado.
- (vi) Debe existir la sección “**Plan Estratégico Institucional**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
- Planificación Estratégica Institucional.
  - Plan Operativo Anual (POA).
  - Memorias Institucionales.
- (vii) Debe existir la sección “**Publicaciones Oficiales**”, la cual debe presentar un listado en versión digital de los boletines, revistas o cualquier otro documento oficial de interés público.
- (viii) Debe existir la sección “**Estadísticas Institucionales**”, la cual debe presentar los índices, estadísticas y valores

oficiales del organismo.

- (ix) Debe existir la sección **“Información Básica sobre Servicios Públicos”**, debe presentar el marco regulatorio para la prestación de los servicios públicos, condiciones, cuadros tarifarios, controles y sanciones.
- (x) Debe existir la sección **“Acceso y Registro al Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias”**, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - Enlace Directo al Portal 311.
  - Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidas a través del 311.
- (xi) Debe existir la sección **“Declaración Jurada de Patrimonio”**, la cual debe dar cumplimiento a las exigencias de la Ley núm. 311-14 y su Reglamento de Aplicación, sobre Declaración Jurada de Bienes.
- (xii) Debe existir la sección **“Presupuesto”**, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - Presupuesto Aprobado del Año.
  - Ejecución del Presupuesto.
- (xiii) Debe existir la sección **“Recursos Humanos”**, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - Nómina de Empleados.
  - Jubilaciones, Pensiones y Retiros.
  - Enlace al Portal Concurso Administrado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- (xiv) Debe existir la sección **“Programas Asistenciales”**, la cual, en caso de tener programas asistenciales, subsidios, ayudas o becas, debe presentar las informaciones de lugar.

- (xv) Debe existir la sección “**Compras y Contrataciones**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
- Cómo Registrarse como Proveedor del Estado.
  - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
  - Licitación Pública Nacional e Internacional.
  - Licitación Restringida.
  - Sorteo de Obras.
  - Comparaciones de Precios.
  - Compras Menores.
  - Subasta Inversa.
  - Relación de Compras Por debajo del Umbral.
  - Micros, Pequeñas y Medianas Empresas.
  - Casos de Excepción.
  - Relación de Estados de Cuentas de Suplidores.
- a) En caso de que el organismo presente todas estas informaciones a través del portal oficial de compras y contrataciones públicas, esta sección debe redireccionar a dicho portal.
- (xvi) Debe existir la sección “**Proyectos y Programas**”, la cual debe presentar una lista de todos los programas o proyectos que tenga el organismo junto con sus calendarios y presupuestos, plazos, ejecución y supervisión.
- (xvii) Debe existir la sección “**Finanzas**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
- Estados Financieros.
  - Informes Financieros.
  - Ingresos y Egresos.
  - Informes de Auditorías.

- Activos Fijos.
  - Inventario en Almacén.
- (xviii) Debe existir la sección “**Datos Abiertos**”, la cual debe contener un banner que dirija al Portal de Datos Abiertos “www.datos.gob.do” y los documentos publicados en el organismo en los diferentes formatos exigidos por la **NORTIC A3:2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano**.
- (xix) Debe existir la sección “**Comisión de Ética Pública (CEP)**”, la cual debe dar cumplimiento a las exigencias del **Decreto núm. 143-17** sobre la creación de la Comisión de Ética Pública. Esta sección debe contener la siguiente información:
- Listado de miembros y medios de contactos.
  - Compromiso ético.
  - Plan de trabajo, informe de logros y seguimientos al plan.
- (xx) Debe existir la sección “**Consulta Pública**”, la cual debe presentar los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidad que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades; así como 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 del organismo.
- (c) Según lo expuesto anteriormente, la estructura mínima de contenido para la sección de transparencia es como se presenta a continuación:



1. Base Legal de la Institución:
  - 1.1. Constitución de la República Dominicana.
  - 1.2. Leyes.
  - 1.3. Decretos.
  - 1.4. Resoluciones.
  - 1.5. Otras Normativas.
2. Marco Legal del Sistema de Transparencia:
  - 2.1. Leyes.
  - 2.2. Decretos.
  - 2.3. Resoluciones.
  - 2.4. Otras Normativas.
3. Estructura Orgánica de la Institución.
4. Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):
  - 4.1. Derechos de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública.
  - 4.2. Estructura Organizacional de la OAI.
  - 4.3. Manual de Organización de la OAI.
  - 4.4. Manual de Procedimiento de la OAI.
  - 4.5. Estadísticas y Balance de Gestión de la OAI.
  - 4.6. Responsable de Acceso a la Información.
  - 4.7. Estadísticas y Balance de Gestión de la OAI.
  - 4.8. Resolución de Información Clasificada.
  - 4.9. Índice de Documentos Disponibles para la Entrega.
  - 4.10. Solicitud de Acceso a la Información, Portal SAIP.
5. Plan Estratégico Institucional:
  - 5.1. Planificación Estratégica Institucional.

- 5.2. Plan Operativo Anual (POA) y su Ejecución.
- 5.3. Memorias Institucionales.
6. Publicaciones Oficiales.
7. Estadísticas Institucionales.
8. Información Básica sobre Servicios Públicos.
9. Acceso y Registro al Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias:
  - 9.1. Enlace Directo al Portal 311.
  - 9.2. Estadísticas Trimestrales de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias Recibidas por el Organismo a través del 311.
10. Declaración Jurada de Patrimonio.
11. Presupuesto:
  - 11.1. Presupuesto Aprobado del Año.
  - 11.2. Ejecución del Presupuesto.
12. Recursos Humanos:
  - 12.1. Nómina de Empleados.
  - 12.2. Jubilaciones, Pensiones y Retiros.
  - 12.3. Enlace al portal Concurso administrado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
13. Programas Asistenciales.
14. Compras y Contrataciones:
  - 14.1. Cómo Registrarse como Proveedor del Estado.
  - 14.2. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
  - 14.3. Licitación Pública Nacional e Internacional.
  - 14.4. Licitación Registrada.
  - 14.5. Sorteo de Obras.
  - 14.6. Comparaciones de Precios.

- 14.7. Compras Menores.
  - 14.8. Subasta Inversa.
  - 14.9. Relación de Compras por Debajo del Umbral.
  - 14.10. Micros, Pequeñas y Medianas Empresas.
  - 14.11. Casos de Excepción.
  - 14.12. Relación de Estados de Cuentas de Suplidores.
  - 15. Proyectos y Programas.
  - 16. Finanzas:
    - 16.1. Estados Financieros.
    - 16.2. Informes Financieros.
    - 16.3. Ingresos y Egresos.
    - 16.4. Informes de Auditorias.
    - 16.5. Activos Fijos.
    - 16.6. Inventario en Almacén.
  - 17. Datos Abiertos.
  - 18. Comisión de Ética Pública (CEP):
    - 18.1. Listado de Miembros y Medios de Contactos.
    - 18.2. Compromiso Ético.
    - 18.3. Plan de Trabajo, Informe de Logros y Seguimiento al Plan.
  - 19. Consulta Pública.
- (d) El organismo debe asegurar que se encuentra enlazado al Portal Único de Transparencia del Estado Dominicano <https://transparencia.gob.do/>

*En caso de necesitar mayor detalle de la información a publicar, consultar la versión más actualizada de la resolución emitida por DIGEIG en referencia al contenido de la sección de transparencia.*

La forma en que se presenta la información en un dispositivo móvil difiere de la forma en que se presenta en un computador de escritorio o laptop. Debido a esto, es necesario presentar la información de manera más concisa, clasificando y agrupando las diferentes subsecciones que conforman la sección de transparencia. Esto proporciona una navegación más sencilla para el ciudadano al acceder a través de un dispositivo móvil y les permite acceder a toda la información contenida en dicha sección.

- (a) Las secciones y subsecciones que conforman el menú principal de la sección de transparencia, en su versión móvil, estarán agrupadas en cinco (5) secciones principales del menú desplegable, las cuales son:
- Institucional.
  - Legal.
  - Oficina de Libre Acceso a la Información.
  - Servicios.
  - Financiero.
- (i) La sección **“Institucional”** debe contener las siguientes subsecciones:
- Estructura Orgánica de la Institución.
  - Plan Estratégico, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
    - Planificación estratégica Institucional.
    - Plan Operativo Anual (POA).
    - Memorias Institucionales.
  - Recursos Humanos, la cual debe contener las siguientes subsecciones:

- Nómina de Empleados.
  - Jubilaciones, Pensiones y Retiros.
  - Enlace al Portal Concursa del MAP.
  - Publicaciones.
  - Estadísticas.
  - Datos Abiertos.
- (ii) La sección **“Legal”** debe contener las siguientes subsecciones:
- Base Legal, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
    - Constitución de la República Dominicana.
    - Leyes.
    - Decretos.
    - Resoluciones.
    - Otras Normativas.
  - Marco Legal, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
    - Leyes.
    - Decretos.
    - Resoluciones.
    - Otras Normativas.
  - Declaraciones Juradas.
  - Comisión de Ética Pública (CEP), la cual debe contener las siguientes subsecciones:
    - Listado de Miembros y Medios de Contactos.
    - Compromiso Ético.
    - Plan de Trabajo, Informe de Logros y Seguimiento al Plan.

- (iii) La sección **“Oficina de Libre Acceso a la Información”** debe contener las siguientes subsecciones:
- Derechos de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública.
  - Estructura Organizacional de la OAI.
  - Manual de Organización de la OAI.
  - Manual de Procedimiento de la OAI.
  - Estadísticas y Balance de Gestión de la OAI.
  - Responsable de Acceso a la Información.
  - Resolución de Información Clasificada.
  - Índice de Documentos Disponibles para la Entrega.
  - Solicitud de Acceso a la Información, portal SAIP.
  - Índice de Transparencia Estandarizado.
- (iv) La sección **“Servicios”** debe contener las siguientes subsecciones:
- Información Básica de los Servicios Públicos.
  - Programas Asistenciales.
  - Portal 311, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
    - Enlace al portal del 311.
    - Estadísticas trimestrales de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidas a través del 311.
- (v) La sección **“Financiero”** debe contener las siguientes subsecciones:
- Presupuesto, la cual debe contener las siguientes subsecciones:

- Presupuesto Aprobado del Año.
- Ejecución del Presupuesto.
- Proyectos y Programas.
- Finanzas, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - Estados Financieros.
  - Informes Financieros.
  - Ingresos y Egresos.
  - Informes de Auditorías.
  - Activos Fijos.
  - Inventario en Almacén.
- Compras y Contrataciones, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - Cómo Registrarse como Proveedor del Estado.
  - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
  - Licitación Pública Nacional e Internacional.
  - Licitación Registrada.
  - Sorteo de Obras.
  - Comparaciones de Precios.
  - Compras Menores.
  - Subasta Inversa.
  - Relación de Compras por Debajo del Umbral.
  - Micros, Pequeñas y Medianas Empresas.
  - Casos de Excepción.
  - Relación de Estados de Cuentas de Suplidores.
  - Consultas Públicas.

- (b) Debe existir la sección “**Contactos**” en el menú desplegable, en donde se presente la misma información que la versión de escritorio.
  
- (c) Según lo expuesto anteriormente, la estructura mínima de contenido para el menú desplegable de la versión móvil de la sección de transparencia es como se presenta a continuación:
  - 1. Institucional:
    - 1.1. Organigrama.
    - 1.2. Plan estratégico.
    - 1.3. Recursos humanos.
    - 1.4. Publicaciones.
    - 1.5. Estadísticas.
    - 1.6. Datos Abiertos.
  - 2. Legal:
    - 2.1. Base legal.
    - 2.2. Marco legal.
    - 2.3. Derechos.
    - 2.4. Declaraciones.
    - 2.5. Comisión de Ética Pública (CEP).
  - 3. Oficina de Libre Acceso a la Información.
  - 4. Servicios:
    - 4.1. Servicios de la Institución.
    - 4.2. Beneficiarios.
    - 4.3. Portal de 311.
  - 5. Financiero:
    - 5.1. Presupuesto.



- 5.2. Proyectos.
  - 5.3. Finanzas.
  - 5.4. Compras y Contrataciones.
  6. Contactos.
- (d) Todas las subsecciones de nivel III deben presentarse de acuerdo como especifica la **directriz 3.04.a.iii.a** sobre la presentación de las secciones y subsecciones en el menú de la versión móvil.

## Sección 4.05. Estructura de Contenido del Portal Web de los Ayuntamientos

A continuación, se presentan todas las secciones y subsecciones obligatorias para la estructura de contenido del portal web de los Ayuntamientos:

- (a) El menú principal del portal debe contener las siguientes secciones:
  - (i) Debe existir la sección **“El Municipio”**, la cual contenga las siguientes subsecciones:
    - “Historia”, donde se presente cronológicamente el origen y las razones de la creación del municipio, además de presentar sus personajes históricos destacados.
    - “Demografía”, donde se presenten datos estadísticos del municipio, como también su evolución, dimensión y estructura.
    - “Cultura”, donde se presenten datos e informaciones de manera general sobre las creencias, valores, tradiciones, costumbres y gastronomía del municipio.
    - “Turismo”, donde se muestren los diferentes lugares de interés, posibles atractivos del municipio y sus monumentos históricos.

- (ii) Debe existir la sección **“El Ayuntamiento”**, la cual contenga las siguientes subsecciones:
- “¿Quiénes somos?”, donde se presente la definición, descripción y funciones del organismo, además de presentar la visión, misión y valores de este.
  - “Alcaldía”, donde se presenten las máximas autoridades del organismo, así como también los consejos que la compongan.
  - “Alcalde o Alcaldesa”, donde se presente de manera detallada: la historia, descripción, formación de la persona que asume el cargo actual, logros adquiridos, como también un breve mensaje referido a los munícipes.
  - “Vicealcalde o Vicealcaldesa”, donde se presente de manera detallada: la historia, descripción, formación de la persona que asume el cargo actual, logros adquiridos, como también un breve mensaje referido a los munícipes.
  - “Concejo de regidores”, donde se presenten las aprobaciones, ratificaciones y fiscalización, que, dentro de su rol normativo, realice este concejo.
  - “Marco legal”, sección en la cual se presenten las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos y convenios relacionados con el ayuntamiento.
- (iii) Debe existir la sección **“Servicios”**, en donde se proporcione al ciudadano todos los servicios que ofrece el organismo.
- (iv) Debe existir la sección **“Transparencia”** para dar cumplimiento a las exigencias de la **Ley núm. 200-04** sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- a) Esta sección debe enlazar a la sección de transparencia del organismo.

- (v) Debe existir la sección “**Presupuesto Participativo**” para dar a conocer la participación y gestión del municipio. Esta sección debe contener la siguiente subsección:
- “Plan de Inversión”, la cual contenga el estado de las iniciativas de inversión del año en curso.
    - a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el documento.
- (vi) Debe existir la sección “**Noticias**”, la cual debe presentar ordenados cronológicamente los hechos más novedosos del municipio o relacionados con su ámbito.
- a) La sección de noticias del portal debe actualizarse como mínimo mensualmente.
  - b) Cada noticia debe tener un título, fecha, lugar e imágenes o videos relacionados a la misma.
- (vii) Debe existir la sección “**Emergencia**” en el menú principal del portal, en donde se presente los contactos de aquellos organismos que velan por la seguridad y bienestar de la comunidad, tales como:
- Policía nacional.
  - Bomberos.
  - Hospitales.
  - Cruz roja.
  - Defensa Civil.
  - Procuradurías.
  - 911 (si aplica).
- (viii) Debe existir la sección “**Contactos**” con las informaciones

de contacto, tanto de la oficina principal como de las otras oficinas en caso de poseer sucursales. Esta sección debe presentar las siguientes informaciones:

- Dirección física.
  - Apartado postal.
  - Mapa gráfico de la ubicación física exacta, el cual podrá ser visto mediante geolocalización.
  - Teléfono.
  - Correo electrónico de contacto.
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (b) Debe existir la sección **“Términos de uso”** en el pie de página del portal, donde se establece al usuario los términos de uso que regulan el portal.
- (c) Debe existir la sección **“Políticas de privacidad”** en el pie de página del portal, donde se informa al usuario sobre los métodos de rastreo de información que se utilizan en el portal.
- (i) El Ayuntamiento debe 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) El Ayuntamiento, a través de políticas de cookies, podrá almacenar y recuperar información sobre los hábitos de los usuarios.

- (iv) La información que se obtiene de los ciudadanos debe ser utilizada únicamente para establecer y dar seguimiento al proceso del servicio solicitado.
- (d) Debe existir la sección **“Preguntas frecuentes”** en el pie de página del portal, con el listado de preguntas y respuestas relacionadas a sus servicios más utilizados o las consultas más frecuentes realizadas por los usuarios.
  - (i) Esta sección debe contar con un mínimo de diez (10) preguntas.
- (e) Según lo anterior, la estructura de contenido para los portales de los Ayuntamientos es como se presenta a continuación:
  1. Municipio:
    - 1.1. Historia.
    - 1.2. Demografía.
    - 1.3. Cultura.
    - 1.4. Turismo.
  2. Ayuntamiento:
    - 2.1. ¿Quiénes Somos?
    - 2.2. Alcaldía:
    - 2.3. Alcalde o Alcaldesa.
    - 2.4. Vicealcalde o Vicealcaldesa.
    - 2.5. Concejo de Regidores.
    - 2.6. Marco legal.
  3. Servicios.
  4. Transparencia.

5. Presupuesto Participativo:
  - 5.1. Plan de inversión.
6. Noticias.
7. Emergencia.
8. Contactos.
9. Términos de Uso.
10. Política de Privacidad.
11. Preguntas Frecuentes.

## Sección 4.06.

## Estructura de Contenido para la Sección de Transparencia de los Ayuntamientos

A continuación, se presentan todas las secciones y subsecciones obligatorias para la estructura de contenido de la sección de transparencia de los ayuntamientos:

*La versión móvil de la sección de transparencia de los portales de los ayuntamientos seguirá la misma estructura de agrupación de contenido definida en la Sección 4.04.*

- (a) La sección de transparencia debe cumplir con lo establecido por la versión más actualizada de la resolución emitida por DIGEIG sobre políticas de estandarización de las divisiones de Transparencia.
- (b) El menú principal de la sección de transparencia debe contener las siguientes secciones:
  - (i) Debe existir la sección **“Base Legal de la Institución”**.
  - (ii) Debe existir la sección **“Marco Legal del Sistema de Transparencia”**.

- (iii) Debe existir la sección “**Estructura Orgánica de la Institución**”, la cual debe presentar gráficamente la estructura orgánica o esquema en el que se despliega con claridad todos los departamentos, unidades o dependencias que componen el organismo.
- a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el organigrama.
- (iv) Debe existir la sección “**Normativas: Derechos de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública**”, la cual debe presentar los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
- (v) Debe existir la sección “**Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)**”.
- (vi) Debe existir la sección “**Planificación y desarrollo**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
- Planificación Estratégica Institucional.
  - Plan Municipal de Desarrollo.
  - Plan Operativo Anual (POA).
- (vii) Debe existir la sección “**Publicaciones Oficiales**”, la cual debe presentar un listado en versión digital de los boletines, revistas o cualquier otro documento oficial de interés público.
- (viii) Debe existir la sección “**Estadísticas Institucionales**”, la cual debe presentar los índices, estadísticas y valores oficiales del organismo.
- (ix) Debe existir la sección “**Información Básica sobre Servicios Públicos**”, la cual debe dirigir a la sección de servicios del portal institucional.
- (x) Debe existir la sección “**Enlace de Acceso y Registro al**

### **Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias”.**

- (xi) Debe existir la sección “**Declaración Jurada de Patrimonio**”, la cual debe dar cumplimiento a las exigencias de la **Ley núm. 311-14**, sobre Declaración Jurada de Bienes.
- (xii) Debe existir la sección “**Presupuesto**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - Presupuesto Aprobado del Año.
  - Ejecución del Presupuesto.
- (xiii) Debe existir la sección “**Recursos Humanos**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - Nómina de Empleados.
  - Jubilaciones, Pensiones y Retiros.
  - Enlace al Portal Concurra del MAP.
- (xiv) Debe existir la sección “**Beneficios de Asistencia Social**”, la cual, en caso de tener programas sociales y/o que otorguen asistencias sociales, subsidios, ayudas o becas, debe presentar las informaciones de lugar.
- (xv) Debe existir la sección “**Compras y Contrataciones**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - Lista de Proveedores.
  - Cómo Registrarse como Proveedor del Estado.
  - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
  - Licitación Pública Nacional e Internacional.
  - Licitación Restringida.
  - Sorteo de Obras.
  - Comparaciones de Precios.
  - Compras Menores.



- Relación de Compras Por Debajo del Umbral.
  - Casos de Seguridad o Emergencia Nacional.
  - Casos de Urgencia.
  - Relación de Estados de Cuentas de Suplidores.
- (xvi) Debe existir la sección “**Proyectos y Programas**”, la cual debe presentar una lista de todos los programas o proyectos que tenga el organismo, junto con sus descripciones e informes de presupuestos e informes de seguimiento.
- (xvii) Debe existir la sección “**Finanzas**” en el menú principal de la sección de transparencia, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
- Estados Financieros.
  - Informes Financieros.
  - Ingresos y Egresos.
  - Informes de Auditorías.
  - Activos Fijos.
  - Inventario en Almacén.
- (c) Según lo expuesto anteriormente, la estructura mínima de contenido para la sección de transparencia es como se presenta a continuación:
1. Base Legal de la Institución.
  2. Marco Legal del Sistema de Transparencia.
  3. Estructura Orgánica de la Institución.
  4. Normativas: Derechos de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública.
  5. Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).
  6. Plan Estratégico Institucional:

- 6.1. Planificación Estratégica Institucional.
- 6.2. Plan Municipal de Desarrollo.
- 6.3. Plan Operativo Anual (POA).
- 6.4. Publicaciones Oficiales.
7. Estadísticas Institucionales.
8. Información Básica sobre Servicios Públicos.
9. Enlace de Acceso y Registro al Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias.
10. Declaración Jurada de Patrimonio.
11. Presupuesto:
  - 11.1. Presupuesto Aprobado del Año.
  - 11.2. Ejecución del Presupuesto.
12. Recursos Humanos:
  - 12.1. Nómina de Empleados.
  - 12.2. Jubilaciones, Pensiones y Retiros.
  - 12.3. Enlace al Portal Concursa del MAP.
13. Beneficios de Asistencia Social.
14. Compras y Contrataciones:
  - 14.1. Lista de Proveedores.
  - 14.2. Cómo Registrarse como Proveedor del Estado.
  - 14.3. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
  - 14.4. Licitación Pública Nacional e Internacional.
  - 14.5. Licitación Registrada.
  - 14.6. Sorteo de Obras.
  - 14.7. Comparaciones de Precios.

- 14.8. Compras Menores.
- 14.9. Relación de Compras por Debajo del Umbral.
- 14.10. Casos de Seguridad o Emergencia Nacional.
- 14.11. Casos de Urgencia.
- 14.12. Relación de Estados de Cuentas de Suplidores.
- 15. Proyectos y Programas:
  - 15.1. Descripción.
  - 15.2. Informes de Presupuesto.
  - 15.3. Informes de Seguimiento.
- 16. Finanzas:
  - 16.1. Estados Financieros.
  - 16.2. Informes Financieros.
  - 16.3. Ingresos y Egresos.
  - 16.4. Informes de Auditorías.
  - 16.5. Activos Fijos.
  - 16.6. Inventario en Almacén.

## Sección 4.07.

## Estructura de Contenido del Portal Web Embajadas

A continuación, se presentan todas las secciones y subsecciones obligatorias para la estructura de contenido del portal web de las Embajadas:

*Para los portales de las embajadas, la estructura de contenido para la sección de transparencia debe ser confirmada y validada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).*

- (a) El menú principal del portal debe contener las siguientes secciones:

- (i) Debe existir la sección “**La Embajada**”, la cual debe contener las siguientes subsecciones:
  - “¿Quiénes Somos?”, donde se exponga la definición, descripción y funciones de la embajada.
  - “Historia”, donde se presente cronológicamente el origen y las razones de la creación de la embajada.
  - “Organigrama”, donde se presente gráficamente la estructura orgánica o esquema en el que se despliega con claridad todos los departamentos que componen la embajada.
    - Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el documento.
- (ii) Debe existir la sección “**Conoce al [título de la máxima autoridad de la embajada]**”, en donde se presente una semblanza o bosquejo biográfico del embajador.
- (iii) Debe existir la sección “**Marco Legal**” presentando las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos y convenios relacionados con la embajada.
- (iv) Debe existir la sección “**Servicios**” organizando en primer orden los servicios más destacados tales como:
  - Visado.
  - Pasaporte.
  - Emergencia.
  - Declaraciones Juradas.
  - Actos Notariales.
  - Legalizaciones.
  - Cualquier otro servicio que se considere relevante para el ciudadano.

- (v) Debe existir la sección “**Relaciones bilaterales**”, donde se presenten todos los acuerdos y cooperaciones entre ambas naciones, la cual tendrá las subsecciones siguientes:
- “**Acuerdos y tratados**”, donde se presenten todo lo relacionado a los acuerdos y tratados entre la República Dominicana y el país donde se encuentra la embajada.
  - “**Cooperación internacional**”, donde se presenten todas las cooperaciones entre la República Dominicana y el país donde se encuentra la embajada.
- (vi) Debe existir la sección “**Transparencia**” para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley núm. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- (vii) Debe existir la sección “**Cultura y educación**”, donde se presenten las costumbres y la educación de la República Dominicana.
- (viii) Debe existir la sección “**Noticias**”, en la cual se presenten las noticias más relevantes relacionadas a la embajada y temas que la vinculen con el país donde está ubicada.
- (ix) Debe existir la sección “**Multimedia**”, en la cual se presenten las imágenes, audios, videos y documentos descargables.
- (x) Debe existir la sección “**Contacto**” en la cabecera del portal, con las informaciones de contacto, tanto de la oficina principal, como de las otras oficinas, en caso de poseer sucursales y la misma debe presentar las siguientes informaciones:
- Dirección física.
  - Apartado postal.
  - Mapa gráfico de la ubicación física exacta, el cual podrá ser visto mediante geolocalización.

- Teléfono.
  - Correo electrónico de contacto.
  - Localizador de Recursos Uniforme<sup>[33]</sup> (URL, por sus siglas en inglés).
  - Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.
- (b) Debe existir la sección “**Términos de uso**” en el pie de página del portal, donde se establece al usuario los términos de uso que regulan el portal.
- (c) Debe existir la sección “**Política de privacidad**” en el pie de página del portal, donde se informe al usuario sobre los métodos de rastreo de información que se utilizan en el portal.
- (i) La Embajada debe 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 Embajada, a través de políticas de cookies, podrá almacenar y recuperar información sobre los hábitos de los usuarios.
  - (iv) La información que se obtiene de los ciudadanos debe ser utilizada únicamente para establecer y dar seguimiento al proceso del servicio solicitado.
- (d) Debe existir la sección “**Preguntas frecuentes**” en el pie de

---

[33] Es el mecanismo usado por los navegadores para obtener cualquier recurso publicado en la web.

página del portal, con el listado de preguntas y respuestas relacionadas a sus servicios más utilizados o las consultas más frecuentes realizadas por los usuarios.

- (i) Esta sección debe contar con un mínimo de diez (10) preguntas.
- (e) Según lo anterior, la estructura de contenido para los portales de las Embajadas es como se presenta a continuación:
1. La Embajada:
    - 1.1. ¿Quiénes Somos?
    - 1.2. Historia.
    - 1.3. Organigrama.
    - 1.4. Conoce al [título de la máxima autoridad de la embajada].
    - 1.5. Marco Legal.
  2. Servicios.
  3. Relaciones Bilaterales:
    - 3.1. Acuerdos y Tratados.
    - 3.2. Cooperación Internacional.
  4. Transparencia.
  5. Cultura y Educación.
  6. Noticias.
  7. Multimedia.
  8. Contactos.
  9. Términos de uso.
  10. Política de privacidad.
  11. Preguntas frecuentes.

A continuación, se presentan algunas recomendaciones que podrían ser aplicadas bajo consentimiento a la estructura de contenido del portal web:

- Evitar agregar secciones no relevantes en el menú principal de manera que cuando se acceda desde un dispositivo móvil este no se encuentre sobrecargado.
- 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 hipervínculos con acceso a información que apoye o complemente el contenido expuesto.
- Evite títulos superiores a los 90 caracteres<sup>[34]</sup>, incluyendo los espacios.
- 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>[35]</sup>.
- Organice los contenidos de listas utilizando viñetas y listas enumeradas.
- Evite palabras difíciles y frases complicadas.
- En los medios web, puede agregarse secciones en el menú

[34] Se define como una unidad de información. Es cada letra, número o símbolo que compone una palabra.

[35] 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.



que se consideren relevantes para el usuario y únicas del organismo.

- El portal debe ser verificado a intervalos planificados a fines de detectar errores en la página, como enlaces rotos o complementos no funcionales, así como verificar la existencia de contenido duplicado.

**NORTIC A2:2023**

Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la  
Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano



## CAPÍTULO 5

# DIRECTRICES GENERALES DE ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD

Este capítulo contiene el conjunto de directrices que han sido establecidas para que los organismos gubernamentales puedan gestionar de manera correcta elementos importantes de seguridad de los portales, tales como los nombres de dominio, la administración de contenido, estadísticas y seguridad, los cuales representan componentes fundamentales para el funcionamiento de los medios web.

### Sección 5.01.

### Nombres de Dominio

- (a) El nombre de dominio del portal web debe estar bajo una las jerarquías “.GOB”, “.EDU” o “.MIL” , según aplique, seguido del dominio geográfico de nivel superior para República Dominicana “.DO”.

#### **Clasificación de Dominios:**

- **.GOB / .GOV:** dominio exclusivo para las instituciones gubernamentales.
- **.EDU:** dominio para instituciones de Educación o Investigación.
- **.MIL:** dominio exclusivo para las instituciones militares.

- (b) La sección de transparencia debe desarrollarse como una sección del portal institucional.
- (i) La URL 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:

[\[nombre-de-dominio.gob.do/transparencia\]](#).

- (c) El nombre de dominio registrado por el organismo no debe incluir las siglas correspondientes a República Dominicana (RD), exceptuando aquellos casos donde un documento con alcance de Ley lo establezca como parte de su nombre.

## Sección 5.02.

## Manejador de Contenidos

- (a) Los portales web deben estar desarrollados bajo un Manejador de Contenidos (CMS, por sus siglas en inglés) que permita actualizar los contenidos con frecuencia, libertad y facilidad.
- (i) Si el manejador de contenidos está basado en licencias libres como la Licencia Pública General<sup>[36]</sup> (GNU/GPL por sus siglas en inglés), y por la Distribución de Software Berkeley (BSD por sus siglas en inglés), debe mostrarse en su código fuente<sup>[37]</sup> las declaraciones de derecho de autor y créditos por el código fuente.
- (ii) El manejador de contenidos debe contar con las funcionalidades mínimas siguientes:
- Publicación de contenidos organizados por etiquetas y categorías.
  - Gestor de menús.

[36] Es una licencia de software libre, que garantiza a los clientes finales el permiso de usar, estudiar, compartir y modificar el software.

[37] Es conjunto de instrucciones redactadas en base a las reglas sintácticas de un lenguaje de programación para desarrollar un software determinado.

- Administrador de imágenes y archivos.
- Gestor de usuarios, el cual también permita el control de roles específicos para usuarios registrados.
- Escalabilidad e implementación de nuevas funcionalidades que permitan la instalación de módulos<sup>[38]</sup>, componentes y complementos<sup>[39]</sup> (plugin, en inglés) los cuales provengan de desarrolladores confiables.
- Manejo de plantillas.
- Eliminar complementos desactualizados o que no reciban soporte.
- URL amigable.
- Comunidades de soporte técnico en la web.
- Todo contenido y/o complemento instalado debe tener al menos 6 meses de su última versión estable.
- La URL predeterminada del CMS debe ser modificable.
- Herramienta de Opciones para Optimización en Motores de Búsqueda (SEO, por sus siglas en inglés).
- a) El directorio para manejar y administrar el portal web debe estar configurado de la siguiente manera:
  - El usuario o contraseña debe ser diferente a cualquier usuario del sistema.
  - La redirección debe estar activada.
  - La función ocultar escritorio debe estar activa.

[38] 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.

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

El Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) se conforma dentro de los organismos con el objetivo de establecer una instancia responsable de la planificación, seguimiento, escalamiento y gestión de recursos para las implementaciones de estándares NORTIC, así como el seguimiento y reporte de los resultados derivados e indicadores afectados.

- (a) El organismo debe conformar el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), mediante una resolución administrativa interna.
- (b) El CIGETIC debe estar conformado mínimamente por los responsables de las áreas listadas a continuación:
  - (i) Comunicaciones, prensa o relaciones públicas, es el área responsable del contenido que se presenta para los ciudadanos en todos los medios utilizados por el organismo, como sus portales web (exceptuando la sección de transparencia) y las redes sociales, asegurándose de su actualización constante, respuesta a las interacciones con los ciudadanos, así como del mantenimiento de la identidad gráfica y estilo de comunicación.
  - (ii) Oficina de Acceso a la Información (OAI), teniendo por responsabilidad la gestión del contenido que se presenta en la sección de transparencia del portal web del organismo, así como de su actualización según las periodicidades establecidas por el órgano rector y la normativa vigente.
  - (iii) Jurídica, área responsable de ofrecer soporte al comité sobre las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos, convenios y cualquier otro tipo de documentación de carácter legal que sea necesaria para el cumplimiento de las responsabilidades del comité.

- (iv) Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), teniendo bajo su responsabilidad el soporte especializado necesario para los portales del organismo y las implementaciones de estándares NORTIC, así como el ofrecimiento de información en términos de TIC, que el comité necesite para el cumplimiento de sus responsabilidades.
  - (v) Planificación y Desarrollo, responsable de otorgar soporte para la planificación de los proyectos de implementación y certificación de las NORTIC y su implementación y además, brindar información al Comité sobre el estatus del organismo en los indicadores de medición transversales vigentes en el Estado.
  - (vi) Cualquier otra área que designe la Máxima Autoridad del organismo.
- (c) La Máxima Autoridad del organismo debe designar un miembro del Comité con el nivel de autoridad suficiente para desempeñar la función de coordinador, quien tendrá el papel de liderar el CIGETIC para asegurar el cumplimiento de su objetivo, la gestión de los recursos necesarios y fungir como el representante ante la máxima autoridad.
- (d) La Máxima Autoridad del organismo debe designar un miembro del comité para ejecutar la función de secretario del comité, quien tendrá la responsabilidad de dar el soporte logístico al coordinador en términos de manejo de informes, convocatorias a reunión, registros de actividades y seguimiento.
- (e) La resolución debe detallar las responsabilidades generales del CIGETIC, donde se incluyan las siguientes:
- Planificación y seguimiento de la implementación de estándares NORTIC, guiándose del Modelo de Madurez desarrollado por la OGTIC.

- Monitorear el mantenimiento de los estándares NORTIC implementados.
  - Realizar reuniones periódicas, con la finalidad de efectuar la gestión correspondiente para el cumplimiento de los objetivos planificados, como el avance de las implementaciones y el mantenimiento de los estándares.
  - Poner en conocimiento a la máxima autoridad, a través de informes periódicos, sobre el estado de las implementaciones NORTIC y sus derivados.
  - Funcionar como primera instancia para la resolución de conflictos que pudieran surgir durante la implementación de los estándares NORTIC.
  - Escalar a la máxima autoridad, a través del coordinador, situaciones que requieran la intervención de ésta, como la necesidad de recursos o la resolución de conflictos que no puedan solucionarse a nivel del comité.
  - Velar por la capacitación de los integrantes del comité, el personal bajo su cargo y demás involucrados, en las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).
  - Otras responsabilidades que la máxima autoridad delegue.
- (f) La Máxima Autoridad del organismo debe concretar, mediante un artículo de la resolución de conformación, las atribuciones que concede al Comité, en las que se incluya la potestad de:
- Convocar a reunión, a colaboradores de la institución que no sean miembros del comité.
  - Asignar responsabilidades y tareas a los miembros (y no miembros) del Comité y personal bajo el cargo de estos, siempre que estas sean necesarias para la implementación de estándares NORTIC.



- Otras atribuciones que la máxima autoridad considere necesarias.
- (g) La resolución debe establecer, de forma separada a las responsabilidades, las directrices para la entrega de los informes a la máxima autoridad, indicando:
- La periodicidad de entrega.
  - La estructura de contenido de los informes.
  - Otras directrices que la máxima autoridad entienda necesarias.
- (h) La resolución del CIGETIC debe estar firmada y sellada por la máxima autoridad del organismo.
- (i) Luego de ser aprobada, la resolución de conformación del CIGETIC debe ser notificada a los miembros designados y comunicada a todas las áreas del organismo.

#### Sección 5.04.

### MÉTRICAS Y ESTADÍSTICAS DEL PORTAL WEB

Una gestión adecuada de portales web es aquella que permite a sus administradores el monitoreo en detalle y la toma de decisiones informadas para la mejora de estos, a los fines de convertirlos en un canal robusto y confiable de comunicación entre la organización y sus usuarios, para esto, es necesario establecer la estructura y metodología correctas para que los gestores tengan información precisa y apropiada, sobre el funcionamiento general del portal web.

Las métricas y estadísticas permiten que los organismos gubernamentales obtengan datos concretos sobre el estatus de sus portales web en términos de usabilidad, rendimiento y tráfico web, pudiendo posteriormente analizarlos y tomar decisiones informadas para robustecer la página, mejorando la experiencia de los ciudadanos.

Las métricas de usabilidad tienen por finalidad la medición de la efectividad y la eficiencia de los portales web en términos de la experiencia y satisfacción del usuario al momento de utilizarlo, apoyándose en la evaluación del comportamiento del portal en aquellos elementos que el usuario experimente, como es el caso de la velocidad de carga, la facilidad de navegación y la presencia de errores en los enlaces presentes en el portal.

- (a) Los organismos gubernamentales deben tener un sistema de métricas que incluya indicadores para la medición de la usabilidad en base a los siguientes criterios:
  - (i) Tasa de Éxito (Success Rate, por su nombre en inglés): donde debe medirse el porcentaje de usuarios que correctamente alcanzan su objetivo en el portal web, siendo aceptable una tasa de éxito del 80% en adelante.
    - a) Para realizar esta medición, el organismo debe realizar pruebas, con la participación de usuarios (que no hayan sido incluidos en el proceso de desarrollo), que consistan en lo siguiente:
      - Identificar un número de escenarios o tareas a poner en prueba en el portal web.
      - Realizar la prueba, asignando a los participantes un escenario o tarea a realizar.
      - Determinar el porcentaje de éxito en base a la cantidad de escenarios que hayan sido completados.
    - b) Estas pruebas deben ser manejadas por un moderador, que recopilará los resultados de las pruebas, sin otorgar asistencia a los participantes durante la realización de las tareas.

- (ii) Índice de Eficiencia: donde debe identificarse el tiempo promedio que se toma un usuario para completar un escenario o tarea dentro del portal, con el fin de aumentar la eficiencia de este.
- a) El organismo debe establecer cuáles son los indicadores que pueden aportarles más información para determinar la eficiencia de su portal web, tales como:
    - El tiempo de duración, en el primer intento, para completar un escenario o tarea.
    - Tiempo de duración para realizar la tarea, en comparación con el de un experto.
    - Tiempo utilizado en corrección de errores.
    - Otros que el organismo determine, que pudiera brindarle más información.
- (iii) Índice de Satisfacción: donde el organismo mida y calcule la impresión general de los usuarios sobre el portal web.
- a) Para realizar el índice de satisfacción, el organismo debe realizar encuestas, para lo cual debe tomar en consideración los siguientes aspectos.
    - i) Dependiendo de la naturaleza de cada organismo, debe realizarse un análisis para determinar la mejor ubicación dentro del portal en donde se colocará la encuesta.
    - ii) Los organismos que ofrezcan servicios en línea interactivos o transaccionales deben colocar la encuesta al finalizar el proceso de solicitud o tramitación de dicho servicio, de forma que esto permita obtener y presentar una valoración de este.

- iii) El organismo puede definir sus propios indicadores para medir la satisfacción de los usuarios o utilizar el Sistema de Escala de Usabilidad<sup>[40]</sup> (SUS, por sus siglas en inglés) de acuerdo con la información o servicios brindados.

*El Sistema de Escala de Usabilidad utiliza diez (10) ítems o preguntas, cada una con un total desde una (1) a cinco (5) respuestas, que abarcan desde Totalmente de Acuerdo hasta Totalmente en Desacuerdo.*

- iv) Para hacer uso del SUS, el organismo deberá utilizar los siguientes 10 ítems, cada uno con sus cinco (5) respuestas:
- Pienso que me gustaría usar este portal frecuentemente.
  - Encuentro este portal innecesariamente complejo.
  - Pensaba que este portal era fácil de usar.
  - Pienso que necesitaré soporte de una persona técnica para poder usar este portal.
  - Las diferentes funciones del portal web están bien integradas.
  - El portal web era inconsistente.
  - Imagino que la mayoría de las personas aprenderían a usar este portal web rápidamente.
  - Encontré este portal web muy incómodo de usar.

[40] Es un cuestionario estandarizado que permite medir de forma universal la percepción de la usabilidad de un sistema.

- Tengo confianza al utilizar este portal.
  - Necesité aprender muchas cosas antes de que pudiera hacer lo que quería en el portal web.
- v) El organismo debe analizar los resultados de las encuestas aplicadas para obtener un Índice de Satisfacción, el cual no debe ser inferior al 70%.
- vi) El organismo debe realizar este análisis con una periodicidad mínima de 1 año o cuando se realicen cambios en el portal que afecten la experiencia del ciudadano en el portal.

#### Subsección 5.04.2.

#### Métricas de Rendimiento

Las métricas de rendimiento se refieren a la medición de los elementos que mejoran la experiencia de los usuarios en los portales web en términos de velocidad de carga, complejidad de contenido y comportamiento del usuario, por esta razón, los organismos gubernamentales deben implementar las que se mencionan en esta sección y utilizarlas para mejorar la experiencia de los ciudadanos que visitan sus portales.

- (a) Los organismos gubernamentales deben incluir en su sistema de métricas, indicadores para la medición del rendimiento de sus portales web, los cuales deben contener mínimamente lo siguiente:
- (i) Métricas de Velocidad del Portal Web: con las cuales el organismo puede asegurar una experiencia agradable para el usuario en términos de navegabilidad y rapidez.
- a) Tiempo al título: donde debe medirse el tiempo que transcurre entre el instante en que un usuario realiza una solicitud del portal, ya sea mediante un motor de búsqueda<sup>[41]</sup> o insertando manualmente la URL, y

[41] Es un sistema informático que busca archivos almacenados en servidores web.

el momento en que aparece el título del portal en su pantalla, debiendo el organismo asegurarse de que este tiempo sea el menor posible.

- b) Tiempo de inicio de renderizado: con el que se mide el tiempo transcurrido entre el momento en que un usuario realiza una solicitud en el portal y el instante en que aparece el contenido en la pantalla, debiendo procurarse que este tiempo sea el menor posible.
- c) Tiempo para Interacción: que se refiere al tiempo transcurrido entre la realización de una solicitud en el portal por parte de un usuario y el momento en que este puede interactuar con el portal, haciendo clics o llenando campos de texto, debiendo el organismo asegurarse de que este tiempo sea el menor posible.
- d) Tiempo de búsqueda de DNS<sup>[42]</sup>: donde debe medirse la cantidad de tiempo que le toma al proveedor de DNS del organismo traducir el nombre de dominio en una dirección IP, debiendo mantenerse lo más bajo posible.

(ii) Métricas de Complejidad de Contenido:

- a) Peso General: donde se evalúa el total de bytes de información recibidos por el usuario, sin embargo, este indicador es mejor representado por el peso total de los activos (assets, por su nombre en inglés) con los que cuenta el portal, que pueden aumentar el peso de forma exponencial, debiendo el organismo optimizar el uso de activos e imágenes para mantener este peso lo más bajo posible.
- b) Recuento de Activos Totales: que mide la cantidad total de activos que tiene el portal web, el cual debe

---

[42] Es un sistema de nombres jerárquicos los cuales son traducidos en direcciones IP y viceversa.

incluir el total de activos de JavaScript, CSS y Conteo de Imágenes, debiendo identificar como afectan estos al proceso de carga del portal.

- c) Dominios de Terceros: donde se analiza la cantidad de contenido proveniente de terceros que tiene el portal web, incluyendo videos, imágenes, banners, widgets de redes sociales, entre otros, para que el organismo pueda asegurarse de que estos no afectan de forma negativa la experiencia de sus usuarios.
- (iii) Métricas de Comportamiento del Usuario: que se refieren a mediciones que no están relacionadas directamente a la velocidad de respuesta del portal, pero que afectan de manera directa la experiencia del usuario.
- a) Tasa de Error (Error Rate, por su nombre en inglés): donde se mide el número promedio de “Solicitudes” (Requests, por su nombre en inglés) relacionados a problemas, comparado con el total de “Solicitudes” en un periodo determinado, siendo necesaria una supervisión constante de este valor para minimizar problemas mayores en el futuro.
  - b) Tasa de Rebote: refiriéndose a la evaluación del número de visitas a una sola página en el portal, lo que indica que algo en el portal causa que los usuarios se retiren del portal sin explorarlo, por lo que el organismo debe mantener la supervisión de este número y verificar sus causas en el momento que aumenten.
  - c) Páginas Principales: donde se listan las páginas con mayor tráfico, de forma que el organismo pueda saber cuál es el contenido que le interesa a sus usuarios.

- (b) Los organismos deben ejecutar estas métricas a intervalos planificados, según como lo requiera cada medición de forma específica.
- (c) Los organismos deben realizar un análisis de estas métricas y optimizar sus portales web, haciendo uso de los resultados de las mediciones y las recomendaciones que ofrecen las herramientas utilizadas para realizar estas mediciones.

### Subsección 5.04.3.

### Estadísticas

Las herramientas estadísticas son parte esencial para la correcta gestión de los portales web una vez estos han sido publicados, ya que estas proveen información única sobre el tráfico en dichos portales. Estas informaciones son las que permiten a los organismos determinar de manera específica, y fundamenta las acciones que deben tomarse para mejorar la experiencia del ciudadano.

- (a) Los portales web deben contar con una herramienta de estadísticas que permita la obtención de la mayor cantidad de datos posibles en términos de tráfico.
  - (i) La herramienta debe ofrecer mínimamente las siguientes informaciones:
    - Porcentaje de cambios.
    - Visitantes recurrentes y visitantes únicos.
    - Páginas por visita.
    - Porcentaje de abandonos<sup>[43]</sup>.
    - Promedio de tiempo en el sitio web.
    - Comparación de tráfico por periodos.
    - Páginas más populares.

[43] 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.



- Fuentes de tráfico.
  - Palabras claves.
  - Conversiones totales.
  - Ruta de clics.
- (b) El encargado de la administración del portal web del organismo debe realizar informes, a tiempos planificados, que ofrezcan información concreta sobre el estado del portal en términos de tráfico.
- (c) Los informes sobre el estado del portal deben ser analizados en conjunto por el administrador del portal web y por el encargado de los medios sociales, para determinar:
- La funcionalidad real del portal vigente como vía de comunicación con los ciudadanos.
  - La efectividad real de los esfuerzos de promoción realizados a través de los medios sociales.
  - Los ajustes por realizar, partiendo de los dos factores anteriores.
- (d) Los resultados de los análisis realizados y sus informes deben ser puesto en conocimiento de los encargados de las áreas de TIC y de Relaciones Públicas o Comunicaciones, así como a los demás miembros del CIGETIC.

## Sección 5.05.

## Seguridad

La seguridad web abarca una amplia gama de temas, como la protección de la privacidad y la confidencialidad de la información, la prevención de ataques cibernéticos y la garantía de la integridad de la información transmitida en línea.

Las características de seguridad con la que se protegen los portales web proveen robustez y confianza a este medio de interacción que utilizan

los organismos para estar en contacto con el ciudadano, esto permite asegurar la integridad de la información que contiene, así como la que suministran los ciudadanos a través de estos medios para utilizar los servicios públicos.

Para asegurar el correcto funcionamiento y evitar interrupciones por fallas de seguridad en los portales web, los organismos deben asegurarse de que estos cumplan con los siguientes elementos mínimos:

- (a) El organismo o su proveedor de alojamiento web deben garantizar la disponibilidad y continuidad operativa del portal web.
- (b) Los servidores que alojen los portales web deben estar protegidos por un programa de detención<sup>[44]</sup> y respuesta capaz de detectar, controlar y eliminar amenazas y códigos maliciosos<sup>[45]</sup>.
- (c) El organismo o su proveedor de alojamiento web<sup>[46]</sup> deben contar con controles que cuente con las siguientes funcionalidades:
  - Modo pasivo de Sistema de Detección de Intrusos<sup>[47]</sup> (IDS, por sus siglas en inglés).
  - Sistema de Prevención de Intrusos<sup>[48]</sup> (IPS, por sus siglas en inglés).
  - Base de datos de firmas predefinidas.
  - Monitoreo de red.
  - Monitoreo de aplicaciones.

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

[45] Son un conjunto de líneas programadas o script utilizados para crear brechas de seguridad en un sistema con el fin de ejecutar acciones dañinas, tales como comprometer archivos, robar datos personales, entre otros.

[46] Servicio que permite almacenar información y cualquier tipo de contenido accesible a través de un medio web.

[47] Es un software que automatiza el proceso de detección de accesos no autorizados a un equipo o una red.

[48] Es un software que tiene todas las capacidades de un sistema de detección de intrusos y también puede intentar detener posibles incidentes.

- Consola de administración centralizada.
  - Escaneo de protocolos de red tales como: HTTP<sup>[49]</sup>, HTTPS<sup>[50]</sup>, FTP<sup>[51]</sup>, TCP<sup>[52]</sup>, UDP, DNS, SMTP<sup>[53]</sup>, y POP3<sup>[54]</sup>.
  - Detección de amenazas basadas en protocolos.
  - Tableros de reporte personalizables según el rol del usuario en el organismo.
  - Envío de alertas a través de correo electrónico, syslog<sup>[55]</sup> y SNMP<sup>[56]</sup>.
  - Creación de reglas personalizadas.
  - Protección en base a vulnerabilidades conocidas.
  - Análisis de comportamiento de la red.
  - Integración con otras soluciones de terceros.
- (d) El organismo o su proveedor de alojamiento web deben contar con una herramienta de protección o Cortafuegos para Aplicaciones Web<sup>[57]</sup> (WAF, por sus siglas en inglés) que permita filtrar y bloquear en base a reglas, direcciones web, puertos, protocolos, entre otros.

---

[49] Es un protocolo utilizado para realizar la transferencia de texto o hipervínculos a través de la web.

[50] Es un protocolo utilizado para la transferencia de texto o hipervínculos de manera segura mediante el uso de cifrado, a través de la web.

[51] Es un protocolo de red utilizado para la transferencia de archivos entre dispositivos conectados a una red TCP.

[52] Protocolo orientado a la conexión de extremo a extremo diseñado para encajar en una jerarquía de capas de protocolos que soportan aplicaciones multi-red.

[53] Es un protocolo de red simple utilizado para el intercambio de correo electrónico entre dispositivos.

[54] Protocolo utilizado de manera local para la obtención de correos electrónicos almacenados en un servidor remoto.

[55] Protocolo para el envío de mensajes de registro en una red IP.

[56] Protocolo estándar de Internet para recopilar y organizar información sobre dispositivos administrados en redes IP.

[57] Es un tipo de firewall que supervisa, filtra o bloquea el tráfico HTTP hacia y desde una aplicación web.

- (i) Los formularios deben estar protegidos de inyección de Lenguaje de Consulta Estructurado<sup>[58]</sup> (SQL, por sus siglas en inglés).
  - (ii) Los portales web deben estar protegidos contra Falsificación de Petición en Sitios Cruzados<sup>[59]</sup> (CSRF, por sus siglas en inglés).
  - (iii) Debe protegerse los portales web contra Escritura de Sitios Cruzados<sup>[60]</sup> (XSS, por sus siglas en inglés).
- (e) En el caso que el organismo requiera datos del usuario, a través de sus portales web, estos deben asegurar la información del usuario mediante un mecanismo de encriptación para los datos en tránsito y en reposo, donde se pueda cifrar<sup>[61]</sup> y descifrar la información.
- (i) Los formularios deben utilizar el método POST para enviar la información de su contenido.
    - a) No debe utilizarse el método GET para el envío de información a través de los formularios.
  - (ii) Los campos de los formularios deben permitir una cantidad razonable pero limitada de caracteres, verificando que respeten el formato pedido.
- (f) En el caso que el organismo tenga un sistema de transacciones de pago o de captación de información confidencial por parte del usuario, el portal web debe cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos en la **sección 4.03 Pago Electrónico**,

[58] 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.

[59] Es un tipo de exploit malicioso de un sitio web en el que comandos no autorizados son transmitidos por un usuario en el cual el sitio web confía.

[60] Es un tipo de vulnerabilidad de seguridad típico de las aplicaciones Web, que puede permitir a un tercero inyectar en páginas web visitadas por el usuario código JavaScript o en otro lenguaje similar.

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

**de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5:2019).**

- (g) Debe utilizarse el Protocolo de Transferencia de Hipertexto Seguro (HTTPS), haciendo uso del protocolo de Seguridad de la Capa de Transporte<sup>[62]</sup> (TLS, por sus siglas en inglés) para la transferencia de información sensible de forma encriptada entre sus bases de datos y los usuarios.
  - (i) Debe deshabilitarse los métodos débiles de cifrados tales como, SSLv2, SSLv3, 3DES<sup>[63]</sup>, RC4<sup>[64]</sup>.
- (h) Los portales que contengan alguna aplicación web que cuente con la funcionalidad de enviar un correo electrónico al momento de suceder algún evento, deben estar protegidos contra la Inyección de Encabezados de Correo<sup>[65]</sup> (Email Header Injection, por su nombre en inglés).
- (i) El organismo debe proteger las aplicaciones web que utiliza en sus portales contra Inyección de Comandos OS.
- (j) Debe minimizarse la cantidad de información que aparece al momento de ocurrir algún error, asegurándose de que no se filtren datos importantes del servidor, tales como llaves API o contraseña de bases de datos.
- (k) Debe crearse un plan de respaldo para el aseguramiento de la información.
  - (i) El plan de respaldo debe contemplar soluciones de respaldo que automática y periódicamente respalden las configuraciones de sistemas y datos críticos del sitio web.

[62] Protocolos criptográficos, que proporcionan comunicaciones seguras por una red, comúnmente Internet.

[63] Hace referencia a un algoritmo de cifrado.

[64] Es el sistema de cifrado de flujo Stream cipher más utilizado y se usa en algunos de los protocolos más populares como Transport Layer Security y Wired Equivalent Privacy.

[65] Es una vulnerabilidad de seguridad que puede ocurrir en las aplicaciones de Internet que se utilizan para enviar mensajes de correo electrónico.

- (ii) Los respaldos deben almacenarse en ambientes remotos, físicos y seguros.
- (iii) Deben emplearse métodos de encriptación para los datos en reposo.
- (l) La extensión de los archivos internos de la copia de seguridad debe ser ZIP, GZIP o tar.
- (m) El organismo debe solicitar a su proveedor de alojamiento web un informe de pruebas de vulnerabilidad, al menos una vez al año o a petición de las partes interesadas, para fines de cumplimiento.
- (n) Todo el software que interviene en la administración de los portales web debe estar actualizado a su última versión estable.
- (o) El organismo debe elaborar una política para regir la gestión de las contraseñas y los privilegios de usuarios donde se abarquen los siguientes puntos:
  - Cambios de nombres de usuarios y contraseñas por defecto.
  - Habilitar la autenticación de múltiples factores<sup>[66]</sup> (MFA, por sus siglas en inglés).
  - Criterios para la creación de contraseñas y cambios.
  - Creación de contraseñas fuertes utilizando un mínimo de 8 caracteres, combinada con letras minúsculas y mayúsculas, así como con números y caracteres especiales, evitándose aquellas de corta longitud.
  - Personal autorizado para el manejo de las contraseñas.
  - Implementación de un gestor de contraseñas.

---

[66] Es un método de control de acceso informático en el que a un usuario se le concede acceso al sistema solo después de que presente dos o más pruebas diferentes de que es quien dice ser.

- Acciones para implementar el principio de menos privilegios, inhabilitando las cuentas y los privilegios innecesarios.
- Procedimiento del traspaso de contraseñas ante cambios de personal involucrado, debiendo el organismo contar con documentación que demuestre la lectura y aceptación de esta política por parte de todo el personal con acceso a los portales web.

## Sección 5.06.

### Recomendaciones sobre la Administración y la Seguridad

- El nombre de dominio del organismo debería ser corto y fácil de recordar.
- 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, .NET, .ORG, entre otros.
- Registrar los nombres de dominios por varios años.
- Debería evitar el uso de números y rayas (-) en los nombres de dominios.
- Utilizar el Protocolo de transferencia segura de archivos (SFTP, por sus siglas en inglés).
- Todos los elementos de las URL deberían estar compuestos por letras en minúsculas.
- Debería utilizarse URL descriptivas para el contenido accedido.

**NORTIC A2:2023**

Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la  
Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano





## CAPÍTULO 6

# OPTIMIZACIÓN EN LOS MOTORES DE BÚSQUEDA

El primer acercamiento o punto de acceso para comenzar una consulta de información inicia en los motores de búsqueda, en este sentido, el presente capítulo establece los lineamientos para que las instituciones de la administración pública aseguren la mejora y optimización de sus portales institucionales en los motores de búsquedas, lo que impacta de manera positiva el rendimiento y posicionamiento de estos en los resultados de búsqueda.

### Sección 6.01.

### Directrices Generales sobre Optimización en Motores de Búsqueda

- (a) Los organismos gubernamentales deben implementar SEO en todos sus medios web.
  - (i) Los organismos gubernamentales deben cumplir las siguientes directrices para crear contenidos de calidad para sus medios web:
    - a) Los textos contenidos en el portal deben ser de fácil lectura.

- b) Los textos no deben contener errores ortográficos ni gramaticales.
  - c) No debe existir contenido duplicado.
  - d) Deben utilizar nombres de hipervínculos coherentes con su contenido.
- (b) Debe etiquetarse el contenido del portal teniendo en consideración las siguientes prácticas:
- (i) Debe evitarse llenar la etiqueta “title<sup>[67]</sup>” con palabras claves innecesarias.
  - (ii) El título debe estar relacionado con el contenido de la página web.
  - (iii) Deben crear un nombre único para cada página web.
  - (iv) Debe respetarse la jerarquía de contenidos y usar las etiquetas adecuadas:
    - Debe emplearse la etiqueta “h1” para los encabezados.
    - Debe emplearse la etiqueta “h2” para subencabezados.
    - Deben emplearse las etiquetas “h3”, “h4”, “h5” y “h6” como niveles de encabezados, según la estructura y jerarquía de cada tema dentro de un contenido.
- (c) Deben implementarse buenas prácticas de construcción de hipervínculos como se describe a continuación:
- (i) Debe crearse una estrategia para la correcta construcción de hipervínculos.
  - (ii) No deben utilizarse hipervínculos inorgánicos.
  - (iii) No deben utilizarse directorios de hipervínculos de

[67] Es una etiqueta del lenguaje HTML, empleada para representar el nombre o título de un objeto o documento en la web.

terceros.

- (iv) No deben emplearse estrategias de enlace recíproco con portales no relacionados a los medios web del organismo.
  - (v) Deben utilizarse textos ancla relacionados al contenido de los que se referencia.
- (d) Deben emplearse títulos que describan con precisión el contenido del portal del organismo.
- (i) Debe evitarse el uso de títulos genéricos en el portal.
    - a) Deben escribirse texto de etiquetas de título inteligentes, para esto, deben cumplir con las siguientes especificaciones:
      - Empezar la etiqueta con el nombre de la página.
      - Luego el nombre del sitio web.
      - Y terminar con palabra claves cortas y enriquecidas que describan el sitio.
- (e) Debe emplearse la etiqueta “description” en cada página del portal.
- (i) Debe utilizarse la etiqueta “description” con contenido relacionado al portal.
  - (ii) Deben evitarse descripciones genéricas, que no tengan relación directa con el contenido.

**Descripciones genéricas como: “Esto es una página web”**

- (iii) Debe evitarse el uso de descripciones que únicamente contengan palabras clave.
- (f) La URL debe cumplir con los siguientes parámetros.

- (i) Deben utilizarse URL cortas.
- (ii) Debe evitarse URL con parámetros y números de identificación de sesión innecesarios.
- (iii) Debe evitarse el uso de nombres genéricos en las URL.

#### Nombres genéricos como: “pagina1.html”

- (iv) Debe evitarse el uso excesivo de palabras clave en las URL.
- (g) Debe emplearse una estructura de contenido simple, que cumpla con las siguientes directrices:
  - (i) Evitar nombres de directorios sin relación alguna con el contenido.
  - (ii) Utilizar el redireccionamiento 301<sup>[68]</sup> en los siguientes casos:
    - Cuando se desea cambiar la URL de la página o eliminarla.
    - Para corregir problemas de contenido duplicado.
    - Cuando se cambia de CMS.
    - Cuando se necesita establecer la versión canónica<sup>[69]</sup> del sitio web.
  - (iii) Deben emplearse URL canónicas en caso de ser necesario.
- (h) No debe emplearse el uso de mayúsculas, palabras acentuadas ni caracteres especiales en las URL.
- (i) Debe crearse el mapa de sitio del portal.

[68] Conjunto de instrucciones que permiten enviar a los usuarios y motores de búsqueda de una URL a otra de forma automática. En el caso de la redirección 301, indica que la redirección realizada por el webmaster o el administrador de la página web, es permanente.

[69] Es una denominación unívoca que describe un nodo en la estructura jerárquica de los DNS en Internet.

- (i) El mapa de sitio debe contener hipervínculos a todas las páginas del portal.
  - (ii) Debe crearse e indexarse una página 404 que contenga un enlace a la página principal portal.
  - (iii) Debe crearse el archivo sitemap.xml<sup>[70]</sup> el cual debe contener el mapa de sitio del portal para mejorar la indexación<sup>[71]</sup> en los motores de búsqueda.
- (j) Debe implementarse la etiqueta “NoIndex” cuando el organismo desee que algunas de las páginas web del portal no aparezcan en los índices de los motores de búsqueda.
- (i) Deberá utilizarse alguna de las siguientes combinaciones de acuerdo con el objetivo deseado:
    - NoIndex, Follow: Cuando se desea evitar la indexación y permitir el rastreo por los motores de búsqueda.
    - Index, NoFollow: Cuando la página contiene enlaces que no se respaldan.
- (k) Debe configurarse el archivo .htaccess<sup>[72]</sup> del servidor en caso de existir, para encriptar y proteger el contenido de los directorios.
- (l) Deben marcar los contenidos de manera semántica para que éstas se posicionen de manera más eficiente en las Páginas de Resultados del Buscador (SERPs, por sus siglas en inglés).

## Sección 6.02. Recomendaciones de Optimización en los Motores de Búsqueda

- Ocultar las secciones de comentarios y mensajes para que no

[70] Es un archivo XML que enumera las URL de un sitio junto con metadatos adicionales.

[71] Son los métodos utilizados para agregar el contenido de un portal web al índice de Internet, de manera que estos puedan ser recuperados o encontrados al momento de realizar una consulta en un motor de búsqueda en la web.

[72] Archivo de acceso a hipertexto. Es un archivo que permite gestionar la configuración del sitio web del servidor.

sean indexados por los motores de búsqueda.

- Redactar de forma clara y precisa la información que desea resaltar el organismo.
- Tomar en cuenta las siguientes métricas al momento de evaluar hipervínculos externos:
  - Popularidad de los portales a los que se enlace.
  - La relevancia del contenido entre el portal fuente y el portal objetivo.
  - Textos ancla.
  - La cantidad de hipervínculos en el portal fuente hacia un mismo portal objetivo.
  - No se puede copiar un contenido existente.
- Puede realizar una selección de las palabras clave correcta con las siguientes herramientas:
  - Planificador de Palabras Clave de Google Adwords.
  - Herramienta SEMrush.
  - Ubersuggest.
  - Merge Words.
  - Google Trends.
- Las páginas pueden llevar enlaces rastreables por los buscadores.
- Las URLs pueden contener las palabras clave a posicionar.



## CAPÍTULO 7

# ACCESIBILIDAD DE LOS PORTALES WEB

En este capítulo se establecen las directrices con la que deben cumplir los organismos para asegurar que sus medios web cuenten con características mínimas de accesibilidad, incluyendo algunas recomendaciones, que tienen como finalidad permitir que estos puedan ser utilizados por cualquier persona, sin importar su condición, reduciendo las barreras que generalmente dificultan su uso.

Estas pautas fueron establecidas tomando como referencia Pautas de Accesibilidad de Contenido para la Web (WCAG) en su versión 2.2, elaborado por el Consorcio de la World Wide Web (W3C).

### Sección 7.01. Directrices Generales de Accesibilidad

- (a) Debe utilizarse la etiqueta ALT<sup>[73]</sup> para proveer una descripción precisa de toda imagen o video colocado en los medios web, excepto en los casos en que se trate de entradas de control,

---

[73] 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.

- pruebas, contenido de tipo sensorial, CAPTCHA<sup>[74]</sup>, decoraciones y formatos.
- (b) Todas las imágenes colocadas en los medios web deben indicar sus dimensiones de ancho y alto en el código fuente.
  - (c) Todo campo de entrada debe contar con una etiqueta que muestre instrucciones precisas de la información a colocar.
  - (d) Para todo código HTML<sup>[75]</sup> utilizado en el portal, debe cumplirse lo siguiente:
    - (i) Los elementos que lo componen deben contener las etiquetas de apertura y cierre correspondientes.
    - (ii) Los elementos deben estar anidados correctamente atendiendo a sus especificaciones.
    - (iii) No deben existir atributos duplicados.
  - (e) Los medios web deben contar con una secuencia de navegación establecida por código con la finalidad de mostrar el contenido ordenadamente.
    - (i) El orden de foco para la navegación mediante el uso del teclado debe ser establecido de tal manera que su secuencia de navegación no afecte el significado u operatividad de esta.
  - (f) Las instrucciones o notificaciones de cualquier tipo que se ofrezcan en los medios web no deben depender de forma exclusiva de una característica sensorial como sería una forma, color, tamaño, localización visual, orientación o sonido.
  - (g) Al ser detectado de manera automática un error de entrada de información, se le debe ofrecer descripción textual del error al

[74] Del inglés “Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart” es una prueba controlada por computador y utilizada como medida de seguridad para determinar si el usuario es una máquina o un humano.

[75] Es el lenguaje de programación utilizado para la creación de páginas web.



usuario.

- (h) La visualización de contenido no debe ser restringida a un solo tipo de orientación de pantalla, sea esta de retrato (portrait, por su nombre en inglés) o paisaje (landscape, por su nombre en inglés), a menos que se determine que el uso exclusivo de una de estas orientaciones de pantalla es esencial para los fines.
- (i) El contraste entre el texto y el fondo utilizado debe tener una proporción mínima 4.5:1 o de 3:1 para textos cuyo tamaño de fuente supere los 18 puntos o 14 puntos para el caso de las letras en negrita.
- (j) Todas las funcionalidades y contenido del portal deben poder navegarse utilizando únicamente el teclado sin requerir un tiempo específico o la utilización de determinadas teclas.
  - (i) (i) No deben bloquearse las funcionalidades y atajos del teclado<sup>[76]</sup>.
- (k) Debe habilitarse un mecanismo que permita al usuario saltar los bloques que se repiten en múltiples páginas web.
- (l) Todas las páginas web deben estar tituladas desde el código fuente, y este título, a su vez, describir el contenido o propósito de esta.
- (m) La titulación de la portada debe contener únicamente el desglose del nombre completo de la institución, seguido de sus siglas.
- (n) Los enlaces por utilizar dentro de los medios web deben ser descriptivos y amigables al usuario.
- (o) El idioma de cada página web debe ser establecido en el código fuente.
- (p) Para todo elemento de interfaz de usuario debe definirse el

---

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

nombre, rol y valor.

- (q) No deben existir hipervínculos rotos en los medios web.
- (r) Los medios web deben visualizarse correctamente en todos los navegadores web.
  - (i) Solo deben tomarse en cuenta los navegadores donde el fabricante brinde soporte.
- (s) Debe separarse la presentación del contenido, es decir, utilizar el HTML como contenedor del contenido, las hojas de estilo para la maquetación y aplicación de los estilos del contenido, cada uno por separado.
  - (i) Los medios web deben tener la capacidad de visualizarse, leerse y utilizarse correctamente sin necesidad de hojas de estilos.
- (t) Las páginas web no deben refrescarse automáticamente.
- (u) Las páginas web deben soportar el reajuste de tamaño del texto hasta un 200% asegurando que no ocurran pérdidas de contenido o funcionalidad.
- (v) Debe ofrecerse al usuario una herramienta que le permita cambiar el tamaño de los textos y el contraste del fondo contra el contenido.
- (w) En las páginas web no debe hacerse uso o programación de acciones automáticas no iniciadas por los usuarios como audio, video, scripts, ventanas emergentes<sup>[77]</sup>, entre otros.
- (x) Cuando existan herramientas o procesos que el usuario deba ejecutar, debe ofrecerse una alternativa para que el usuario pueda cancelar el proceso que ejecutó.

---

[77] 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.

- (y) Los medios web del organismo siempre deben estar disponibles, por lo que no deben encontrarse fuera de servicio o producir un resultado inesperado.
- (z) No debe iniciarse un cambio de contexto cuando algún componente de interfaz de usuario recibe el foco.

## Sección 7.02.

## Recomendaciones sobre Accesibilidad

- Evite la sobrecarga de videos y animaciones en los medios web tanto en la versión de escritorio como en la versión móvil con la finalidad de optimizar el tiempo de respuesta del portal y evitar desconcentrar al usuario.
- Cuando se haya perdido calidad en una imagen en el proceso de optimización para la web, se aconseja suministrar un hipervínculo con la imagen en alta calidad para que el usuario pueda descargarla y visualizarla desde su ordenador.
- Para la presentación de imágenes en los medios web, se puede utilizar el formato de imagen Conjunto de Expertos en Fotografía (JPG, por sus siglas en inglés), para animaciones cortas y de pocos elementos utilice el formato de Imagen de Intercambio de Gráficos (GIF, por sus siglas en inglés), mientras que para presentar imágenes transparentes utilice el formato de imagen Gráficos de Red Portátiles (PNG, por sus siglas en inglés).
- Utilice un solo directorio para almacenar las imágenes, íconos y otros elementos gráficos que sean utilizados en diferentes páginas del portal.
- Proporcione 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 sean 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. Lo recomendable para el contraste es que sea de al menos 4.5:1.
- Utilice las tecnologías y pautas proporcionadas por el W3C.
- Proporcione tecnología de asistencia que reemplacen el uso del teclado, como el reconocimiento de voz.
- Proporcione espacios entre elementos con enlaces en la versión móvil.
- Proporcione mecanismos de autocompletado para reutilizar información introducida previamente.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### .HTACCESS

Archivo de acceso a hipertexto. Es un archivo oculto que permite gestionar la configuración de los servidores web basados en Apache.

### 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

Servicio que permite almacenar información y cualquier tipo de contenido accesible a través de un medio web.

### APPLETS

Es 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@ogtic.gob.do*, donde contactos pertenece a OGTIC

### ATAJOS DEL TECLADO

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 HTML que especifica el texto alternativo que se va a mostrar en lugar de cualquier elemento que 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.

## **BOTÓN**

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

## **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 los formularios web, son campos que no son obligatorios para poder enviar información al destinatario.

## **CAMPOS REQUERIDOS**

Refiriéndose a los formularios web, son campos obligatorios para poder enviar información al destinatario.

## **CARACTER**

Se define como una unidad de información equivalente a una letra del alfabeto o símbolo.

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

## **CARACTERES ESPECIALES**

Son un conjunto de caracteres que no son alfabéticos o numéricos.

Ejemplo: @ # \$ % ^ & \*{} [] « €

## **CAPA DE CONEXIÓN SEGURA**

Es un protocolo de seguridad para conexiones de transmisión de información, el cual emplea autenticación y cifrado de datos.

## **CAPTCHA**

Del inglés “Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart” es una prueba controlada por computador y utilizada como medida de seguridad para determinar si el usuario es una máquina o un humano.

## **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 termino 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.

## **CÓDIGO FUENTE**

Es conjunto de instrucciones redactadas por un programador en base a las reglas sintácticas de un lenguaje de programación para desarrollar un software determinado.

## **CÓDIGOS MALICIOSOS**

Son un conjunto de líneas programadas o script utilizados para crear brechas de seguridad en un sistema con el fin de ejecutar acciones dañinas, tales como comprometer archivos, robar datos personales, entre otros.

## **COMPONENTES**

Referido a la web, son aplicaciones que agregan funcionalidades específicas a un manejador de contenidos.



## COMPLEMENTOS

También conocidos como pluggins, son aplicaciones hechas para agregarle funcionalidades a otras aplicaciones, plataformas o manejadores de contenido.

## CORREO ELECTRÓNICO

Es un servicio de mensajería en red que permite el intercambio de mensajes, a través de sistemas de comunicación electrónicos.

## CURSOR

El cursor es el indicador de la posición actual en la pantalla que responderán a las acciones del usuario, permitiendo la interacción con los recursos.

## CORTAFUEGOS PARA APLICACIONES WEB (WAF)

Es un tipo de firewall que supervisa, filtra o bloquea el tráfico HTTP hacia y desde una aplicación web.

## DATOS EN REPOSO

Se refiere a los datos que se conservan en un almacenamiento no volátil durante cualquier periodo de tiempo en una carga de trabajo y no se encuentra en movimiento de dispositivo en dispositivo o de red en red.

## DISPOSITIVO MÓVIL

Es un equipo electrónico portátil que se puede conectar a Internet, específicamente un teléfono inteligente o una tableta.

## DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE BERKELEY

Es un sistema operativo discontinuado basado en Research Unix, desarrollado y distribuido por Computer Systems Research Group en la Universidad de California, Berkeley.

## DIVISIONES

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

## ESCRITURA DE SITIOS CRUZADOS (XSS)

Son un tipo de inyección, en el que se inyectan scripts maliciosos en sitios web que, de otro modo, serían benignos y confiables.

## ENCONTRABILIDAD

La habilidad para que los contenidos de los medios web del organismo puedan ser indexados y luego encontrados por los distintos motores de búsqueda usados en la actualidad.

## ETIQUETA TITLE

Es una etiqueta del lenguaje HTML, empleada para representar el nombre o título de un objeto o documento en la web.

## EXPERIENCIA DEL USUARIO (UX)

Se centra en la experiencia general del usuario final, incluidas sus percepciones, emociones y respuestas al producto, sistema, portales web o servicios.

## FALSIFICACIÓN DE PETICIÓN EN SITIOS CRUZADOS (CSRF)

Es un tipo de exploit malicioso de un sitio web en el que comandos no autorizados son transmitidos por un usuario en el cual el sitio web confía.

## FORMATO DE IMAGEN (GIF)

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

## FOROS

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

## GRUPO CONJUNTO DE EXPERTOS EN FOTOGRAFÍA (JPG)

Es un formato orientado a la captura de imágenes digitales de compresión con pérdida. Aunque su uso es muy común en la web, este no permite transparencia y se puede lograr un tamaño de imagen superior a los 65 mil píxeles, tanto de anchura como de altura.

## GRÁFICOS DE RED PORTÁILES (PNG)

Es un formato de imagen orientado a la compresión sin pérdida de calidad. Soporta transparencia, al igual que el GIF y no soporta animaciones.

## HERRAMIENTA DE BÚSQUEDA

Es un campo de consulta que arroja resultados basados en los criterios de búsqueda que el usuario introduce.

## HIPERVÍNCULO

Los hipervínculos, también conocidos como enlaces 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, en muchas ocasiones con estilo subrayado.

Ejemplo: [Esto es un enlace](#)

El comportamiento de un hipervínculo está definido por varios elementos que definen el destino de este, como puede ser:

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

## ICO

Es el formato utilizado para los íconos de página.

### ÍCONO DE PÁGINA

Es una pequeña imagen asociada a un sitio web en particular, la cual se encuentra en la pestaña del navegador junto al título de la página web, permitiendo al usuario una identificación rápida de la misma.

## INDEXACIÓN

Son los métodos utilizados para agregar el contenido de un portal web al índice de Internet, de manera que estos puedan ser recuperados o encontrados al momento de realizar una consulta en un motor de búsqueda en la web.

## INTERFAZ DE USUARIO (UI)

Concepto que engloba arquitectura de información, patrones y diferentes elementos visuales que permiten interactuar de forma eficaz con sistemas operativos, portales web y softwares de diversos dispositivos.

## INYECCIÓN DE ENCABEZADOS DE CORREO (EMAIL HEADER INJECTION)

Es una vulnerabilidad de seguridad que puede ocurrir en las aplicaciones de Internet que se utilizan para enviar mensajes de correo electrónico.

## **INYECCIÓN DE 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 comunicarse a bases de datos.

## **LENGUAJE DE MARCADO DE HIPERTEXTO (HTML)**

Es el lenguaje de marcado estándar para documentos diseñados y utilizado en la creación de páginas web.

## **LICENCIA PÚBLICA GENERAL DE GNU**

Es una licencia de software libre, que garantiza a los clientes finales el permiso de usar, estudiar, compartir y modificar el software.

## **MANEJADOR DE CONTENIDOS**

Es un sistema de gestión, principalmente de portales web, que ofrece un ambiente de trabajo ordenado para crear y administrar contenidos, y manejar el diseño mismo de forma separada mediante un panel de control que puede ser utilizado por múltiples usuarios.

## **MENÚ PRINCIPAL**

Es el conjunto de enlaces más importantes del portal, el cual puede ser desplegado de forma horizontal o vertical.

## **METODO POST**

Es el método utilizado por los formularios en las páginas web para enviar datos al servidor de forma no visible al usuario.

## **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.

## **MOTOR DE BÚSQUEDA**

Es un sistema informático que busca archivos almacenados en servidores web.

## **MULTIMEDIA**

Se refiere al conjunto de elementos de audio, video, textos, imágenes o animaciones usados para comunicar una información.

## **NAVEGADOR WEB**

Es un tipo de software utilizado para acceder de forma gráfica a los recursos disponibles en una red o Internet.

## **NOMBRE DE DOMINIO**

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

Ejemplo: **www.ogtic.gob.do**

## **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 indexarlo asegurando una mayor visibilidad y posicionamiento de dicho sitio web.

## **PÁGINAS WEB NO ENCONTRADAS**

También conocido como error 404, es un código de error de HTTP que ocurre cuando una página o recurso consultado no ha sido encontrado, ya sea porque el hipervínculo esté erróneo o el recurso haya sido eliminado.

## **PANELES**

Son secciones de estructura para elementos específicos dentro de un portal.

## **FORMATO DE DOCUMENTO PORTÁTIL (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.

## **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 se visualiza al entrar en un portal, también conocida como página de inicio.

## **PROTOCOLO DE OFICINA POSTAL 3 (POP3)**

Protocolo utilizado de manera local para la obtención de correos electrónicos almacenados en un servidor remoto.

## **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS (FTP)**

Es un protocolo de red utilizado para la transferencia de archivos entre dispositivos conectados a una red TCP.

## **PROCOLO DE TRANSMISIÓN DE CONTROL (TCP)**

TCP es un protocolo orientado a la conexión de extremo a extremo diseñado para encajar en una jerarquía de capas de protocolos que soportan aplicaciones multi-red.

## **PROCOLO PARA LA TRANSFERENCIA SIMPLE DE CORREO ELECTRÓNICO (SMTP)**

Es un protocolo de red simple utilizado para el intercambio de correo electrónico entre dispositivos.

## **PROCOLO DE TRANSFERENCIA DE HIPERTEXTO (HTTP)**

Es un protocolo utilizado para realizar la transferencia de texto o hipervínculos a través de la web.

## **PROCOLO DE TRANSFERENCIA DE HIPERTEXTO SEGURA (HTTPS)**

Es un protocolo utilizado para la transferencia de texto o hipervínculos de manera segura mediante el uso de cifrado, a través de la web.

## **PROGRAMA ANTISPAM**

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 ANTIVIRUS**

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

## **RASTRO DE NAVEGACIÓN**

Indica la profundidad en la que un usuario se encuentra al navegar en un portal.

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



## **REDIRECCIONAMIENTO 301**

Conjunto de instrucciones que permiten enviar a los usuarios y motores de búsqueda de una URL a otra de forma automática. En el caso de la redirección 301, indica que la redirección realizada por el webmaster o el administrador de la página web, es permanente.

## **SCRIPTS**

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

## **SEGURIDAD DE LA CAPA DE TRANSPORTE (TLS)**

Protocolos criptográficos, que proporcionan comunicaciones seguras por una red, comúnmente 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 DE DETECCIÓN DE INTRUSOS (IDS)**

Es un software que automatiza el proceso de detección de accesos no autorizados a un equipo o una red.

## **SISTEMA DE DISEÑO DOMINICANO (SDD)**

Guía de diseño central para la presentación del Estado dominicano en interfaces digitales.

## **SISTEMA DE NOMBRES DE DOMINIO (DNS)**

Es un sistema de nombres jerárquicos los cuales son traducidos en direcciones IP y viceversa.

## **SISTEMA INTERNACIONAL DE UNIDADES (SIU)**

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.*

## **SISTEMA DE PREVENCIÓN DE INTRUSOS (IPS)**

Es un software que tiene todas las capacidades de un sistema de detección de intrusos y también puede intentar detener posibles incidentes.

## **SYSLOG**

Protocolo para el envío de mensajes de registro en una red IP.

## **SISTEMA DE ESCALA DE USABILIDAD**

Herramienta que permite conocer la usabilidad que perciben los usuarios dentro de un portal web o producto digital.

## **SITEMAP.XML**

Es un archivo XML que enumera las URL de un sitio junto con metadatos adicionales.

## **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.

## **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.

## **LOCALIZADOR DE RECURSOS UNIFORME (URL)**

Se utiliza para especificar la dirección exacta de un recurso dentro del portal web.

## **LOCALIZADOR DE RECURSOS UNIFORME AMIGABLE (URL AMIGABLE)**

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

Ejemplo: *www.ogtic.gob.do/transparencia/nomina*

## **URL CANÓNICA**

Es una denominación unívoca que describe un nodo en la estructura jerárquica de los DNS en Internet.

## **URL DESCRIPTIVAS**

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

## **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.

## **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.

## **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.

## **CONSORCIO DE LA WORLD WIDE WEB (W3C)**

Es una entidad internacional que desarrolla pautas y recomendaciones abiertas para asegurar el crecimiento de la web a largo plazo.

## **WEBMASTER**

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

## ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

No.	Abreviaturas	Inglés	Español
1	.COM	N/A	Comercial
2	.EDU	N/A	Educación
3	.ICO	Computer Icons	Iconos para Computadoras
4	.MIL	N/A	Militares
5	.NET	Network	Redes
6	.ORG	Organization	Organización
7	ALT	Alternative	Alternativo
8	BSD	Berkeley Software Distribution	Distribución de Software Berkeley
9	CEP	N/A	Comisión de Ética Pública
10	CIGETIC	N/A	Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC
11	COETIC	N/A	Comité de Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicación
12	CMS	Content Management System	Sistema de Gestión de Contenidos
13	DICOM	N/A	Dirección General de Comunicación
14	DIGEIG	N/A	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
15	DNS	Domain Name System	Sistema de Nombres de Dominio
16	DO	N/A	Dominicana
17	DPI	Dots per inch	Puntos Por Pulgada
18	DTD	Document Type Definition	Definición de Tipo de Documento
19	Favicon	Favorites Icon	Icono Favorito

20	FTP	File Transfer Protocol	Protocolo de Transferencia de Archivos
21	GIF	Graphics Interchange Format	Formato de Intercambio de Gráficos
22	GNU	GNU Project	Proyecto GNU
23	GOB	N/A	Gobierno
24	GOV	Government	Gobierno
25	GPL	General Public License	Licencia Pública General
26	h1 - h6	Heading 1 to Heading 6	Etiqueta de Encabezado 1 hasta Encabezado 6
27	HTTP	Hypertext Transfer Protocol	Protocolo de Transferencia de Hipertexto
28	HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure	Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto
29	i	Tag: Italic	Etiqueta de Cursiva
30	IDS	Intrusion Detection System	Sistema de Detección de Intrusos
31	IPS	Intrusion Prevention System	Sistema de Prevención de Intrusos
32	JPEG	Joint Photographic Experts Group	Conjunto de Expertos en Fotografía
33	li	List Objects	Etiqueta de Lista de Objetos
34	MAP	N/A	Ministerio de Administración Pública
35	NIU	N/A	Número de Identificación Único
36	Núm.	N/A	Número
37	NORTIC	N/A	Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación
38	OAI	N/A	Oficina de Acceso a la Información

39	ODF	Open Document Format	Formato de Documento Abierto
40	ONG	N/A	Organización no Gubernamental
41	OGTIC	N/A	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación
42	PACC	N/A	Plan Anual de Compras y Contrataciones
43	PDF	Portable Document Format	Formato de Documento Portátil
44	PNG	Portable Network Graphics	Gráficos de Red Portátiles
45	POA	N/A	Plan Operativo Anual
46	POP3	Post Office Protocol 3	Protocolo de Oficina de Correo 3
47	px	Pixel	Pixeles
48	RAI	N/A	Responsable de Acceso a la Información
49	SAIP	N/A	Solicitud de Acceso a la Información Pública
50	SDD	N / A	Sistema Internacional de Unidades
51	SEO	Search Engine Optimization	Optimización para Motores de Búsqueda
52	SIU	N/A	Sistema Internacional de Unidades
53	SMTP	Simple Mail Transfer Protocol	Protocolo para Transferencia Simple de Correo
54	SNMP	Simple Network Management Protocol	Protocolo Simple de Administración de Red
55	SQL	Structured Query Language	Lenguaje de Consulta Estructurado
56	SSL	Secure Sockets Layer	Capa de Conexión Segura

57	SUS	System Usability Scale	Sistema de Escala de Usabilidad
58	TCP	Transmission Control Protocol	Protocolo de Control de Transmisión
59	TIC	N/A	Tecnologías de la Información y la Comunicación
60	UDP	User Datagram Protocol	Protocolo de Datagrama de Usuario
61	ul	Unordered list	Lista desordenada
62	URL	Uniform Resource Locator	Localizador de Recursos Uniforme
63	UTF-8	Unicode Transformation Format 8	Codificación de Caracteres Unicode 8
64	W3C	World Wide Web Consortium	Consortio World Wide Web
65	WCAG	Web Content Accessibility Guidelines	Pautas de Accesibilidad para el Contenido en la Web



## BIBLIOGRAFÍA

1. Adobe Systems Incorporated. (n.d.). Microsoft Corporation. Typography Primer. Estados Unidos.
2. Airgid, K. (2006). Web Designers Success Guide. Estados Unidos.
3. Australian Government Department of Finance and Deregulation. (n.d.). Better Practice Checklist Briefing and selecting the Web developer. Australia.
4. BEAIRD, J. (2010, Enero). The Principles of Beautiful Web Desing. Estados Unidos.
5. Boulton, M. (2009). A Practical Guide to Designing for the Web. Reino Unido.
6. Carpintero, C. (2009, Julio). Dictadura del Diseño. Buenos Aires, Argentina: Wolkowicz Editores.
7. Casares, J. (2011). Web Performance Optimization. España.
8. Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social. (2000, Noviembre). Diseño de Páginas Web Accesibles. Estados Unidos .
9. Coyier, C. (2012). Wordpress Responsive Meet Design.
10. Creative Commons. (n.d.). HTML5 Quick Learning Guide. Estados Unidos.
11. Departamento de Ciencias de la Computación Universidad de Chile. (2008). Cómo Funciona la Web. Chile.
12. Eguíluz Pérez, J. (2008, Diciembre). Introducción a XHTML. España.
13. Eguíluz Pérez, J. (2009, Enero). CSS Avanzado. España.
14. Evoca Comunicación e Imagen. (2006, Agosto). Cuadernos de Comunicación Evoca. España.

15. Gobierno de Chile Ministerio de Economía . (2008). Guía Para Desarrollo de sitio Web Guía Web 2.0 . Chile.
16. Gobierno de Chile Ministerio Secretaria General de Gobierno. (2003). Guía Para Desarrollo de Sitios Web. Chile.
17. Google Inc. (2011). Guía para principiantes sobre optimización para motores de búsqueda. Estados Unidos de Norte América.
18. Hay, S. (n.d.). The Design Funnel a Manifiesto for Meaningful Design. Estados Unidos.
19. LOGORAPID. (n.d.). El Libro de Logotipos, Marcas e Imagen Corporativa de LogoRapid. España.
20. MacLeod, H. (n.d.). How to be Creative. Estados Unidos.
21. Niederst Robbins, J. (2007). Learning Web Design . Estados Unidos.
22. Pes Rivas, C. J. (2011, Abril). 36 Pasos Básicos Para Desarrollar un Sitio Web.
23. Pilgrim, M. (2002). Sumérjase en la Accesibilidad.
24. Riquelme Ramírez, I. (n.d.). Actualización Gráfica. Inglaterra.
25. Sánchez, A., & Pérez, H. (2011, Julio). Accesibilidad a los Contenidos Audiovisuales en la Web a Través de HTML5. España.
26. Ustwo. (n.d.). Pixel Perfect Precision.
27. Vega, J., & Van Der Henst, C. (2011, Junio). Guía HTML5 El Presente de la Web.
28. Vignelli, M. (n.d.). The Vignelli Canon.
29. Villanueva, L. (n.d.). Guía de Posicionamiento Web: SEO On y Off Page.
30. Zeldman, J. (2001, Mayo). Taking Your Talent to the Web. Estados

Unidos.

31. Adobe Systems Incorporated. (s.f.). Microsoft Corporation. Typography Primer. Estados Unidos.
32. Airgid, K. (2006). Web Designers Success Guide. Estados Unidos.
33. Australian Government Department of Finance and Deregulation. (s.f.). Better Practice Checklist Briefing and selecting the Web developer. Australia.
34. BEAIRD, J. (Enero de 2010). The Principles of Beautiful Web Desing. Estados Unidos.
35. Boulton, M. (2009). A Practical Guide to Designing for the Web. Reino Unido.
36. 36. Carpintero, C. (Julio de 2009). Dictadura del Diseño. Buenos Aires, Argentina: Wolkowicz Editores.
37. Casares, J. (2011). Web Performance Optimization. España.
38. Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social. . (Noviembre de 2000). Diseño de Páginas Web Accesibles. Estados Unidos.
39. Coyier, C. (2012). Wordpress Responsive Meet Design.
40. Creative Commons. (s.f.). HTML5 Quick Learning Guide. Estados Unidos.
41. Departamento de Ciencias de la Computación Universidad de Chile. (2008). Cómo Funciona la Web. Chile.
42. Eguíluz Pérez, J. (Diciembre de 2008). Introducción a XHTML. España.
43. Eguíluz Pérez, J. (Enero de 2009). CSS Avanzado. España.
44. Evoca Comunicación e Imagen. (Agosto de 2006). Cuadernos de Comunicación Evoca. España.

45. Gobierno de Chile Ministerio de Economía . (2008). Guía Para Desarrollo de sitio Web Guía Web 2.0 . Chile.
46. Gobierno de Chile Ministerio Secretaria General de Gobierno. (2003). Guía Para Desarrollo de Sitios Web. Chile.
47. Google Inc. (2011). Guía para principiantes sobre optimización para motores de búsqueda. Estados Unidos de Norte América.
48. Hay, S. (s.f.). The Design Funnel a Manifiesto for Meaningful Design. Estados Unidos.
49. LOGORAPID. (s.f.). El Libro de Logotipos, Marcas e Imagen Corporativa de LogoRapid. España.
50. MacLeod, H. (s.f.). How to be Creative. Estados Unidos.
51. Niederst Robbins, J. (2007). Learning Web Design. Estados Unidos.
52. Pes Rivas, C. J. (Abril de 2011). 36 Pasos Básicos Para Desarrollar un Sitio Web.
53. Pilgrim, M. (2002). Sumérgase en la Accesibilidad.
54. Riquelme Ramírez, I. (s.f.). Actualización Gráfica. Inglaterra.
55. Sánchez, A., & Pérez, H. (Julio de 2011). Accesibilidad a los Contenidos Audiovisuales en la Web a Través de HTML5. España.
56. Ustwo. (s.f.). Pixel Perfect Precision.
57. Vega, J., & Van Der Henst, C. (Junio de 2011). Guía HTML5 El Presente de la Web.
58. Vignelli, M. (s.f.). The Vignelli Canon.
59. Villanueva, L. (s.f.). GUÍA de POSICIONAMIENTO WEB: SEO On y Off Page.
60. Zeldman, J. (Mayo de 2001). Taking Your Talent to the Web. Estados Unidos.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)**

Lic. Bartolomé Pujals Suárez, Director General

### **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)**

Dra. Milagros Ortiz Bosch, Directora General

### **Dirección de Transformación Digital Gubernamental**

Ing. Edwin Rodríguez González, Director

#### **Dirección Ejecutiva, DIGEIG**

Dra. Berenice Barinas Ubiñas, Directora

### **Departamento de Normas y Estándares (OGTIC)**

Ginsy Aguilera, Encargada de la División de Implementación de Normas

Emmanuel Reyes, Encargado de División de Auditoría  
y Monitoreo de Normas

Kelvin Osorio, Encargado de la División de Implementación de Normas

Christian Gil, Encargado de la División de Investigación y Documentación

Enyer Pérez, Analista de Normas y Estándares

Luis Acosta, Analista de Normas y Estándares

Tahirí Durán, Analista de Normas y Estándares

Jason Crisótomo, Analista de Normas y Estándares

Junior Félix, Monitor de Normas y Estándares

Carlos Guerrero, Especialista de Normas y Estándares

## **Colaboradores**

Oscary Ventura

Deyvison García

Carlos Leonardo

Elizabet Diaz

José Ángel Reynoso

María Fernanda de los Santos

Armando Manzueta



Para visualizar y descargar  
este documento leer este  
código



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

OGTIC | Edificio Vista, Av. Rómulo Betancourt 311, Santo Domingo  
Tel.: 1+ 809.286.1009 | [info@ogtic.gob.do](mailto:info@ogtic.gob.do)  
[www.ogtic.gob.do](http://www.ogtic.gob.do) | [www.gob.do](http://www.gob.do)

   @OGTICRD   @OGTICRDO