Presidencia de la República

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OPTIC

NORTIC A2 2016

GOBIERNO ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

NORMA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS MEDIOS WEB DEL ESTADO DOMINICANO

Santo Domingo, República Dominicana
29 de Julio 2016

Presidencia de la República

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

NORTIC A2 2016

NORMA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS MEDIOS WEB DEL ESTADO DOMINICANO

Santo Domingo, República Dominicana
29 de Julio, 2015

NORTIC A2:2016
Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano
Edición: 2da

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)
Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica

Fecha de aprobación: 22 de Enero de 2016
Fecha de publicación: 29 de Julio de 2016

Categoría: A
Serie de documento: 2
Año de publicación: 2016
Versión 0.2.0

Diagramado y Diseñado por el Departamento de Multimedia, OPTIC
Impreso en República Dominicana

CONTENIDO

PRÓLOGO.....vii
MARCO LEGAL.....xi
INTRODUCCIÓN.....xvii

CAPÍTULO I.

Norma para El Desarrollo y Gestión De Los Medios Web Del Estado Dominicano.....19

SECCIÓN 1.01 Alcance.....19
SECCIÓN 1.02 Referencias normativas.....20
SECCIÓN 1.03 Historial de cambios.....21
SECCIÓN 1.04 Sello de la normativa.....22
SECCIÓN 1.05 Términos y definiciones.....22
SECCIÓN 1.06 Portales de iniciativa y proyectos.....23

CAPÍTULO II.

Usabilidad.....25

SECCIÓN 2.01 Directrices generales de usabilidad para el portal.....25
SECCIÓN 2.02 Directrices generales de usabilidad para la versión móvil.31
SECCIÓN 2.03 Recomendaciones sobre usabilidad.....33

CAPÍTULO III.

Disposición de Elementos.....37

SECCIÓN 3.01 Directrices sobre la disposición de elementos del portal.37

Sub-sección 3.01.1 Directrices generales sobre disposición de elementos 37

Sub-sección 3.01.2 Directrices sobre la disposición de elementos para el portal del organismo.....43

Sub-sección 3.01.3 Directrices sobre la disposición de elementos del portal de las embajadas.....45

Sub-sección 3.01.4 Directrices sobre la disposición de elementos del portal de los municipios.....47

SECCIÓN 3.02 Directrices sobre la disposición de elementos del sub-portal de transparencia.....48

SECCIÓN 3.03 Directrices sobre la disposición de elementos de la versión móvil.....50

Sub-sección 3.03.1 Directrices generales para la versión móvil del portal institucional.....50

Sub-sección 3.03.2 Directrices generales del pie de página para la versión móvil.....53

SECCIÓN 3.04 Directrices sobre la disposición de elementos de la versión móvil del sub-portal de transparencia.....54

SECCIÓN 3.05 Directrices sobre la disposición de elementos para el diseño responsivo.....58

CAPÍTULO IV.

Contenido.....61

SECCIÓN 4.01 Directrices generales sobre el contenido.....61

SECCIÓN 4.02 Estructura de contenido para el portal institucional.....63

SECCIÓN 4.03 Estructura de contenido para la versión móvil del portal institucional.....68

SECCIÓN 4.04 Estructura de contenido para el sub-portal de transparencia.....71

SECCIÓN 4.05 Estructura de contenido para la versión móvil del sub-portal de transparencia.....84

SECCIÓN 4.06 Estructura de contenido para el portal de los municipios...88

SECCIÓN 4.07 Estructura de contenido para el portal de las embajadas...92

SECCIÓN 4.08 Recomendaciones sobre el contenido.....95

SECCIÓN 4.09 Recomendaciones de contenido para los municipios...96

CAPÍTULO V.

Administración y seguridad.....99

SECCIÓN 5.01 Comité administrador de los medios web.....99

SECCIÓN 5.02 Nombres de dominio.....100

SECCIÓN 5.03 Estadísticas de los medios web.....101

SECCIÓN 5.04 Administrador de contenidos.....101

SECCIÓN 5.05 Seguridad.....103

SECCIÓN 5.06 Recomendaciones sobre la administración y la seguridad.105

CAPÍTULO VI.

Encontrabilidad de los medios web.....109

SECCIÓN 6.01 Directrices generales sobre optimización en motores de búsqueda.....109

SECCIÓN 6.02 Optimización en motores de búsqueda para móviles en versiones responsivas.....114

SECCIÓN 6.03 Recomendaciones de optimización en los motores de búsqueda.....114

CAPÍTULO VII.

Accesibilidad.....117

SECCIÓN 7.01 Directrices generales de accesibilidad.....117

SECCIÓN 7.02 Directrices generales de accesibilidad para la versión móvil del portal.....119

SECCIÓN 7.03 Uso de elementos gráficos y multimedia.....120

SECCIÓN 7.04 Recomendaciones sobre accesibilidad.....120

GLOSARIO DE TÉRMINOS.....122

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS.....143

BIBLIOGRAFÍA.....147

EQUIPO DE TRABAJO.....149

PRÓLOGO

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), es el organismo del Estado Dominicano responsable de fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), creado mediante el decreto No. 1090-04, en fecha 3 de septiembre de 2004, como dependencia directa del Poder Ejecutivo, con autonomía financiera, estructural y funcional, a fin de garantizar eficiencia, transparencia, servicios en línea[1] y mecanismos para rendición de cuentas disponibles a favor de la ciudadanía.

Las NORTIC fueron concebidas para normalizar, estandarizar y tener una herramienta de auditoría para el efectivo uso e implementación de las TIC en la administración pública, con el fin de llegar a la completa homogeneidad y mejora de los procesos[2] entre los organismo gubernamentales.

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

1. **Categoría A** (normas universales), para los aspectos normativos que aplican a todos los organismos gubernamentales.
2. **Categoría B** (normas para los departamentos de TIC), para aquellas normas necesarias y exclusivas a la efectiva gestión de los departamentos o áreas de TIC dentro de los distintos organismos del Estado Dominicano.
3. **Categoría C** (normas municipales), para las normas que aplican a las iniciativas de TIC en los ayuntamientos o municipios.

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

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

4. **Categoría D** (normas para embajadas), para las normas que aplican únicamente a las iniciativas de TIC de las embajadas, consulados o misiones en el extranjero.

5. **Categoría E** (normas especiales), para las normas que aplican a organismos gubernamentales con características específicas dependiendo de sus funciones y estructura orgánica, así como para iniciativas, proyectos o programas de gobierno, en el cual se haga uso de las TIC.

De modo, que esta norma, por tener un alcance universal, pertenece a la categoría A; mientras que por ser la segunda NORTIC elaborada y ha sido publicada en el año 2015, su denominación sería NORTIC A2:2016, siendo los últimos 4 dígitos los referidos al año de publicación de esta norma.

En algunos casos, esta normativa puede presentarse de la forma siguiente NORTIC A2-1:2016, seguida de trece caracteres[3] (00000-00-A2FF00), donde el número "1" que aparece después del guion (-) especifica la serie del documento (1 para directrices, 2 para guías de implementación, 3 para código de buenas prácticas, entre otros) y los demás caracteres, el Número de Identificación Único (NIU) para cada organismo del Estado.

La evaluación de cada NORTIC es realizada por dos comités, la primera evaluación es ejecutada por el Comité Interno para Evaluación de las Normas (CIEN), el cual está conformado por expertos en TIC dentro de la OPTIC, mientras que la segunda evaluación es realizada por el Comité de Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicación (COETIC), el cual está conformado por los responsables de TIC de cada organismo gubernamental, o a quienes la máxima autoridad de cada organismo designe.

[3] Se define como una unidad de información. Es cada letra, número o símbolo que compone una palabra. Ejemplo: La palabra "Hola" tiene cuatro (4) letras, significa que tiene cuatro (4) caracteres.

Debido al compromiso que tiene la OPTIC de implementar el gobierno electrónico en el país y al auge que están teniendo los medios web, donde las instituciones públicas han dejado de ser entidades lejanas e inaccesibles al ciudadano, se ha elaborado esta NORTIC con las directrices y recomendaciones para hacer del portal web, el sub-portal de transparencia y su respectivas versiones móviles, medios web más efectivos y sencillos para ser utilizados por los usuarios y que estos logren sus objetivos.

MARCO LEGAL

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

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

1. El **Decreto 1090-04**. Promulgado a los 3 días del mes de septiembre del año 2004, a través del cual se constituye la OPTIC como dependencia directa del poder ejecutivo, en el cual se establece lo siguiente:

    - **Artículo 3.-** Serán funciones de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información, gestionando los proyectos conforme a tales directrices; y que garanticen el acceso equitativo a los mercados y al sector productivo como esfuerzo para la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación, y otros.

- **Artículo 5.-** La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación será responsable de la formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de 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.

2. La **Ley 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[4] 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;

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

- Centro de intercambio y atención al cliente o usuario[5]: 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[6] , 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.

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

[6] 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.

3. El **Decreto No. 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.
4. La **Ley No. 126-02.** Promulgada a 14 días del mes de agosto del año 2002, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital.
5. La **Ley 53-07.** Promulgada a los 23 del mes de abril del año 2007, contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.
   - **Artículo l.-** 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.

6. La **Ley 42-2000.** Promulgada a los 29 días del mes de junio del año 2000, sobre Discapacidad en la República Dominicana.

   - **Artículo 7.-** El Estado proveerá de la tecnología adecuada a los centros educativos para la capacitación e información de las personas con discapacidad.
   - **Artículo 47.-** El organismo rector abogará para que los medios de comunicación masiva presenten una imagen comprensiva y exacta de las personas con discapacidad. Asimismo, velará porque estos medios cumplan con las normas éticas y de estilo correspondiente.

7. El **Decreto No. 229-07.** Promulgado a los 19 días del mes de abril del año 2007, el cual es el instructivo de aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.

8. El **Decreto No. 709-07.** Promulgado a los 19 días del mes de abril del año 2007, sobre las normas y estándares elaboradas por la OPTIC.

   - **Artículo 1.-** Se instruye a toda administración pública del Estado Dominicano a cumplir con las normas y los estándares tecnológicos para: (i) el desarrollo de portales gubernamentales, (ii) conectividad interinstitucional, (iii) interoperabilidad tecnológica, (iv) de seguridad, auditoría e integridad electrónica, (v) digitalización de documentos; así como cualquier otra normativa que sea redactada, aprobada y coordinada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en materia de tecnología de la información y la comunicación (TIC) y Gobierno Electrónico.

9. El **Decreto No. 175-08.** 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[7] de su institución bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.DO.

[7] Es el nombre en la web de un portal o aplicación. Ejemplo: www.optic.gob.do

10. El **Decreto No. 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[8] hacia el portal www.311.gob.do.

11. El **Decreto No. 134-14.** Promulgado a los 9 días del mes de abril del año 2014, sobre el Reglamento de Estrategia Nacional de Desarrollo.

12. La **Resolución No. 012-2015**. Promulgada a los 7 días del mes de abril del año 2015, sobre Instruir a las Instituciones del Gobierno a colocar en su Página Web el enlace del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

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

INTRODUCCIÓN

La norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web[9] del Estado Dominicano establece los modelos, directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo perteneciente al Estado Dominicano, para la creación y gestión de sus medios web, tiene por objetivo lograr una forma de navegación web homogénea entre todos los portales de la administración pública de la República Dominicana y permitirle a los usuarios finales tener un efectivo medio de atención web.

Esta normativa, busca mejorar los servicios que ofrecen los organismos en Internet y que sus medios web puedan ser identificados por su homogeneidad. Esta norma conocida como la NORTIC A2:2016, ha sido elaborada bajo la estructuración de elementos significativos como: Usabilidad, Disposición de Elementos, Contenido, Administración y Seguridad, Encontrabilidad[10] y Accesibilidad[11].

El primer capítulo trata el alcance de la misma, el cual comprende todos los organismos del Estado Dominicano de manera mandatoria, tanto para aquellos que están físicamente dentro del territorio dominicano, como para aquellos organismos que se encuentran fuera del mismo, como las Embajadas, Consulados y Misiones en el Extranjero, y de manera referencial, para los demás poderes del Estado.

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

[10] 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.

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

Para facilitar la búsqueda de información por los usuarios en cualquiera de los medios web y que estos alcancen sus objetivos, se han establecido en el capítulo II directrices generales sobre la usabilidad. Este capítulo estipula que los medios web de los organismos deben ser agradables, rápidos y fáciles de utilizar.

El tercer capítulo trata la disposición de elementos, este establece la forma en que deben estar estructurados los medios web de los organismos, tanto para su versión de escritorio[12] como para su versión móvil[13], especificando los elementos que deben conformar cada una de sus divisiones[14] con miras a mantener homogeneidad en los portales gubernamentales.

El capítulo IV sobre el contenido, indica las secciones obligatorias para los medios web de los organismos, así como el contenido que debe poseer el portal institucional, su versión móvil y el sub portal de transparencia, logrando así la homogeneidad en toda la presencia web del Estado.

El capítulo V sobre administración y seguridad, indica las directrices a seguir en la administración de los medios web, así como también las medidas de seguridad que deben cumplir para la protección y alta disponibilidad de sus diferentes medios.

El sexto capítulo sobre encontrabilidad, define las técnicas y estrategias, respecto al posicionamiento de los medios web, con el objetivo de lograr que los mismos sean encontrados de manera fácil por los ciudadanos, a través de los motores de búsqueda.

Para el capítulo final, se plantean las directrices de accesibilidad, las cuales están enfocadas en permitir que los contenidos de los medios web de los organismos, sean fáciles de acceder por cualquier persona sin importar sus limitaciones.

[12] 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.

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

[14] 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.

CAPÍTULO I

NORMA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS MEDIOS WEB 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 entre toda la administración pública.

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

SECCIÓN 1.01. Alcance

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

Entre los organismos centralizados se encuentran los ministerios y sus dependencias, así como los organismos con nivel de ministerios, viceministerios, organismos adscritos a la Presidencia de la República, consejos y organismos asesores, direcciones generales, oficinas nacionales, procuradurías fiscales, 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 entran dentro de la clasificación de "Organismos Especiales", según el Ministerio de Administración Pública (MAP), también pueden implementar los estándares indicados en esta norma como un modelo de buenas prácticas.

SECCIÓN 1.02. Referencias normativas

Para la elaboración de esta norma se tomó como base la NORTIC A2:2013, la cual logró estandarizar gran cantidad de organismos del Estado Dominicano. La nueva estructura de contenido de la NORTIC A2:2016, responde a los nuevos requerimientos técnicos y a la actual forma de consumo de información de los usuarios de estos tiempos.

En la redacción sobre la estructura de contenido del sub-portal[15] de transparencia, se utilizó como referencia la política de estandarización de portales de transparencia, de fecha 30 de enero de 2013, elaborada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

También se ha tomado como referencia las pautas sobre la accesibilidad de los sitios en la web para las personas con discapacidad, desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad en la Web (WAI[16]) del Consorcio World Wide Web (W3C[17]).

Se utilizó como referencia la NORTIC E1:2014, para la elaboración del tema sobre posicionamiento de los medios web, la cual establece las directrices para una buena gestión de las redes sociales[18] en los organismos gubernamentales.

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

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

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

[18] Son comunidades integradas por personas con fines de compartir recursos.

Para el caso de los procesos y trámites de los servicios, se utilizó como referencia la NORTIC A5:2015, la cual establece las directrices sobre los servicios transaccionales en los organismos gubernamentales.

SECCIÓN 1.03. Historial de cambios

No.	Capítulo/ Sección/Apartado	Detalle
1	Capítulo VI	Se agregó el capítulo sobre encontrabilidad para los medios web, donde se detallan las directrices del mismo.
2	Sección 1.06	Se agregó esta nueva sección, la cual específica las directrices a seguir en los portales desarrollados para iniciativas o proyectos de los organismos.
3	Sección 2.02	En esta sección se agregaron nuevas directrices de usabilidad para la versión móvil del portal.
4	Sección 2.03	En esta sección se agregaron nuevas recomendaciones sobre usabilidad.
5	Sección 3.04	En esta sección se agregaron nuevas directrices sobre la disposición de elementos del sub-portal de transparencia para la versión móvil.
6	Sección 4.05	Se creó esta sección para definir las directrices que rigen la estructuración de contenido para la versión móvil del sub-portal de transparencia.
7	Sección 4.06	Se creó esta nueva sección para definir las directrices que rigen la estructura de contenido del portal de los municipios.
8	Sección 4.07	Se creó esta nueva sección para definir las directrices que rigen la estructura de contenido del portal de las embajadas.
9	Sección 4.09	En esta sección se agregaron recomendaciones sobre la estructura de contenido del portal de los municipios.
10	Sección 7.02	En esta sección se agregaron nuevas directrices de accesibilidad para la versión móvil del portal.
11	Sección 7.03	En esta sección se agregaron nuevas recomendaciones sobre accesibilidad.
12	Sub-sección 3.01.3	En esta sub-sección se agregaron nuevas directrices sobre la disposición de elementos del portal para las embajadas.
13	Sub-sección 3.01.4	En esta sub-sección se agregaron nuevas directrices sobre la disposición de elementos del portal para los municipios.

SECCIÓN 1.04. Sello de la normativa

Una vez el organismo cumpla con todas las directrices de la NORTIC A2:2016, y estas hayan sido verificadas por el departamento de Estandarización Normativa y Auditoría Técnica de la OPTIC, se emitirán los sellos correspondientes con un NIU. **Ver Figura No. 1. Sello de la norma.**

Este sello no debe copiarse de otros medios web certificados ni modificarlos gráficamente. El sello debe estar en el pie de página del medio web como lo especifica en la **directriz 3.01.2.b.ii**.

SECCIÓN 1.05. Términos y definiciones

Para fines de esta norma, el término “Organismo gubernamental” será utilizado en ciertos casos como “Organismo”.

Cuando aparezca el término “medios web”, este se refiere a la agrupación del portal web, el sub-portal de transparencia y las versiones móviles, así como también a todos aquellos sitios web desarrollados por el organismo.

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

Para fines de esta norma, se entenderá el término “Portales de iniciativa” como el proyecto o actividad emprendida por un organismo el cual se quiere dar a conocer a través de la web.

Para fines de esta norma, se entenderá el término “Encontrabilidad” como la facilidad para que los medios web de los organismos del estado y sus contenidos puedan ser encontrados de manera fácil por los ciudadanos usando los motores de búsqueda.

SECCIÓN 1.06. Portales de iniciativa y proyectos

Los portales desarrollados para las iniciativas o proyectos gubernamentales deben cumplir con las directrices de los capítulos establecidos en esta norma, exceptuando el capítulo IV sobre contenido.

En caso de la elaboración de un diseño con variantes a esta normativa debe enviarse la nueva propuesta al correo electrónico en@optic.gob.do para fines de evaluación del requerimiento. Esto deroga la sub-sección 4.04.3 Directrices para los blogs sobre iniciativas, proyectos o programas de la NORTIC E1:2014.

CAPÍTULO II

USABILIDAD

En este capítulo se indican las pautas necesarias para lograr que los medios web de los organismos gubernamentales, logren el nivel de usabilidad necesario para facilitar al usuario una navegación fácil, rápida y agradable.

SECCIÓN 2.01. Directrices generales de usabilidad para el portal

Para que los usuarios puedan encontrar y obtener la información que buscan, el portal y sus derivados deben de regirse bajo las siguientes directrices:

(a) Mantener al usuario informado en todo momento de lo que está sucediendo:

(i) El ícono de página debe ser el logo del organismo con una dimensión máxima de 80 pixeles[19] (px.) de anchura por 80 px. de altura y en el formato de imagen .ICO o PNG[20].

(ii) Debe destacarse el apartado del menú[21] donde se encuentra el usuario.

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

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

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

(iii) Los hipervínculo[22]s activos deben diferenciarse de los otros estados de los hipervínculos[23], así como también los hipervínculos visitados.

(iv) Cuando el usuario pasa el cursor[24] sobre algún hipervínculo, botón[25] o elemento al que se pueda hacer clic[26], el cursor debe cambiar su forma o ícono.

(v) El portal debe contar con un rastro de navegación[27] que oriente al usuario y le permita saber dónde se encuentra dentro del portal.

(vi) El texto del encabezado principal[28] 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.

(vii) En caso de procesos para servicios o trámites en línea[29] que impliquen varios pasos a seguir, debe informarse al usuario en qué etapa se encuentra y cuántas le faltan para acabar la tarea.

(viii) Los formularios deben tener una clara distinción entre campos requeridos[30] y opcionales.

[22] 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.

[23] Los enlaces pueden tener diferentes estados y comportamientos dependiendo de diferentes situaciones.

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

[25] 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.

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

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

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

[29] 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.

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

(ix) Los campos de los formularios[31] deben estar correctamente validados antes de ser enviados.

(x) Cuando el formulario a llenar sea para fines de trámites o servicios, luego de que el usuario envíe los datos requeridos, debe inmediatamente de informarse:

- Número de caso[32] asignado.
- Tiempo de entrega del resultado.
- Vías por las que se estará contactando al usuario para informarle sobre todo el estatus de su caso.
- Vías por las que el usuario puede contactarse para informarse sobre su caso.
- Enlace a las políticas de privacidad y seguridad de la información suministrada por el usuario.
- Cualquier otra información que necesite conocer el usuario para completar su solicitud.

(xi) Cuando el formulario a llenar sea para fines de sugerencias, inquietudes u otros comentarios, luego de que el usuario envíe los datos requeridos, debe inmediatamente de informarse:

- 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, las páginas web no encontradas[33], deben estar personalizadas en base a la identidad gráfica de la institución, además de sugerir soluciones o recomendaciones a los usuarios de cómo estos pueden encontrar lo que buscan.

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

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

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

(xiii) Los documentos y archivos para ser descargados, deben indicar una breve descripción del mismo, el tamaño, fecha de creación y el tipo de documento.

(b) Los medios web deben tener un lenguaje simple y comprensible por los usuarios:

(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 de la institución.

(ii) No deben utilizarse palabras informarles o del argot popular.

(iii) No deben existir en ninguna parte del contenido faltas ortográficas ni gramaticales.

(iv) No debe existir en ninguna parte del contenido, palabras compuestas con caracteres especiales como la arroba [34](@) 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[35].

(c) Debe permitirse que el usuario controle y se sienta libre con la forma de consumir la información y utilizar el portal:

(i) Los elementos como el logo y nombre del organismo, ubicados en la división de cabecera, (ver la sub-sección 3.01.2. Directrices sobre la disposición de elementos para el portal del organismo) deben enlazar al inicio del portal desde cualquier sección que se encuentre el usuario.

[34] 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.

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

(ii) El usuario debe poder imprimir la información que visualiza.

(iii) El usuario debe poder exportar la información que visualiza a un formato de documento portátil (PDF[36], por sus siglas en inglés).

(iv) El usuario debe poder enviar por correo electrónico la información que visualiza.

(v) Los atajos[37] y funciones del teclado[38] no deben ser desactivados en ninguna de las páginas del portal.

(vi) Cuando el usuario acceda al portal por un dispositivo móvil[39], y dicho portal se haya desarrollado bajo un diseño adaptativo, debe disponerse de un hipervínculo para que el usuario pueda ir a la versión de escritorio **(ver directriz 3.03.2.a.i).**

(vii) Debe evitarse el uso o programación de acciones automáticas no iniciadas por los usuarios como audio, video, scripts[40], ventanas emergentes[41], entre otros.

(viii) Cuando existan herramientas o procesos que el usuario debe ejecutar, tiene que existir la forma para que el usuario pueda cancelar el proceso que ejecutó.

(d) Mantener la consistencia en los estilos gráficos y funcionalidades del portal:

[36] 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.

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

[38] Las teclas de funciones son botones que generalmente se ubican en la parte de arriba del teclado, y que suelen llevar los nombres F1, F2..., F11, F12 y hasta F15 en las PC Macintosh.
La función de cada una de estas teclas está determinada por el sistema operativo o la aplicación que se esté ejecutando; esto significa que reaccionarán de manera distintas dependiendo el contexto en donde se presionan.

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

[40] Son conjunto de instrucciones que realizan una tarea en particular, y que por lo general se presenta en un formato de archivo de texto plano, y son ejecutados por un intérprete; en este caso, el explorador.

[41] Las ventanas emergentes, también conocidas como pop-up, son ventanas o navegadores que abren automáticamente para presentar un contenido específico, los cuales, en su mayoría, abren sin el permiso o consentimiento del usuario.
Muchas páginas web utilizan estos recursos como fuente de ingresos para presentar patrocinadores o páginas externas. Existen muchas aplicaciones para bloquear y evitar que estas ventanas surjan, ya que suelen ser muy molestosas para el usuario.

(i) Debe crearse un documento que sirva como patrón gráfico y liste todos los diferentes estilos que componen el portal, donde se indique el color, comportamiento, tamaño y tipo de letra[42], de los siguientes elementos:

- Encabezados principales, encabezados secundarios[43] y encabezados terciarios[44].
- Botones e hipervínculos.
- Texto plano.
- Marco de las imágenes.
- Listas.
- Formularios y sus campos.
- Palabras o frases destacadas.
- Alertas.
- Otro elemento al que se le haya aplicado un estilo gráfico.

(ii) Debe seguirse y repetirse en todo el portal el patrón gráfico establecido.

i) Este patrón gráfico debe estar personalizado en base a la identidad gráfica de la institución.

(iii) Cuando se haga clic en un hipervínculo, si este muestra información fuera del portal o algún elemento de descarga, debe abrirse la información en una ventana emergente.

(iv) Los elementos de navegación, además de los mensajes y alertas que presente el portal deben aparecer en el mismo lugar en cada página web.

(e) Debe cumplirse con las directrices especificadas a continuación para brindar al usuario las ayudas necesarias en la navegación:

[42] La tipografía es el oficio que trata el tema de las letras, números y símbolos de un texto impreso (ya sea sobre un medio físico o electromagnético), tales como su diseño, su forma, su tamaño y las relaciones visuales que se establecen entre ellos.

[43] Estos continúan luego de los encabezados primarios o principales, tienen un tono de fuerza menor, pero dan relevancia al texto que llevara este estilo. En las hojas de estilo utilizadas por los sitios web, se utiliza la etiqueta H2.

[44] Estos continúan luego de los encabezados secundarios, tienen un tono de fuerza menor al anterior, pero dan relevancia al texto que llevara este estilo. En las hojas de estilo utilizadas por los sitios web, se utiliza la etiqueta H3.

(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[45] en cada uno de los medios web.

a) El motor de búsqueda debe manejar correctamente las consultas vacías, indicando al usuario que debe llenar el campo con el término que desee consultar.

b) Los resultados de una búsqueda deben ser claros, útiles y clasificados por relevancia.

c) No debe existir resultados duplicados al momento del usuario hacer una consulta.

d) La página de resultados de una búsqueda debe indicar claramente cuántos resultados tuvo la búsqueda.

(iii) Cuando se presenten extractos de información, los elementos como el título y la imagen deben dirigir a la información completa.

SECCIÓN 2.02. Directrices generales de usabilidad para la versión móvil

(a) La versión móvil debe tener un diseño responsivo.

(i) En caso de que el organismo no cuente con los recursos, tanto técnicos como económicos, para tener un diseño responsivo, este debe optar por una versión móvil con un diseño adaptativo.

a) El diseño adaptativo debe cumplir con todas las directrices especificadas en la **NORTIC A2:2016** para este tipo de implementación.

(b) Para que los usuarios puedan encontrar y obtener la información que buscan, la versión móvil del portal debe regirse bajo los siguientes criterios:

[45] Es una herramienta de consulta que arroja resultados basados en los criterios de búsqueda del usuario.

(i) Si existen funcionalidades complejas para su uso en la versión móvil, debe indicarse a los usuarios que es recomendable utilizar dicha funcionalidad en la versión de escritorio.

(ii) En el menú, no debe emplearse más de dos niveles de profundidad.

(iii) 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.

a) Establecer el orden de los elementos de listas basado en su relevancia.

(iv) Mostrar el mínimo de contenido y funcionalidades necesarias.

(v) Debe utilizarse un lenguaje y terminología sencilla.

(vi) Deben colocarse los botones del área navegación en la parte inferior del portal.

(vii) Debe existir un botón de retroceso.

(viii) No debe utilizarse rastros de navegación.

(ix) Deben utilizarse iconos simples y claros en la versión móvil del portal institucional.

(x) En los formularios debe indicarse los campos obligatorios.

(xi) Debe existir un historial de cualquier información introducida por el usuario, que les permita seleccionar información introducida con anterioridad.

(xii) No deben utilizar vistas modales (ventanas emergentes) en las versiones móviles de los medios web.

(xiii) Debe optimizarse el tamaño de las imágenes para ser usado en versiones móviles.

(xiv) Minimizar el uso de imágenes incrustadas para reducir el número de peticiones HTTP[46].

(xv) Mantener un historial de las entradas de teclados de los usuarios.

(xvi) Utilizar búsquedas predictivas en las herramientas de búsqueda de la versión móvil de los medios Web.

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

SECCIÓN 2.03. Recomendaciones sobre usabilidad

(a) Evitar elementos ocultos en el portal, de modo que los objetos, acciones y opciones se mantenga a la vista del usuario.

- Procurar que el portal sea legible, que el color de los textos contraste con el del fondo, y el tamaño de fuente[47] sea lo suficientemente grande.
- Permitir que el usuario pueda cambiar el tamaño de los textos y el contraste del fondo contra el contenido.
- Evitar los elementos invisibles de navegación que han de ser inferidos por el usuario como las indicaciones ocultas, entre otros.
- Tratar de que el usuario utilice el reconocimiento más que la memoria, de modo que el mismo no tenga que recordar dónde estaban los elementos que buscaba.
- Encaminar al usuario a que sea capaz de alcanzar sus objetivos con un mínimo de esfuerzo y unos resultados efectivos.
- Categorizar clara y correctamente los contenidos.
- Evitar sobrecargar de información al usuario.
- Evitar que diferentes secciones dentro del portal tengan diseños distintos. La consistencia entre los diseños facilita al usuario el uso de un portal.
- Disponer de un botón para subir rápidamente al tope de la página web visitada, cuando esta tenga mucha cantidad de información desplegada hacia abajo.
- Permitir al usuario borrar rápidamente todos los campos de los formularios.
- Permitir al usuario controlar el portal vía atajos del teclado.
- Procurar que el contenido del portal sea de alta relevancia para el usuario.
- Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores. Estos mensajes de error se deben entregar en un lenguaje claro y simple, indicando en forma precisa el problema y sugerir una solución constructiva al problema.

[47] Es el tamaño de un tipo de letra.

- Tratar de que los formularios indiquen el resultado deseado por cada campo, a base de consejos o ejemplos de campos con valores predeterminados.
- Tratar de que los formularios automáticamente den formato a los datos introducidos por el usuario.
- Procurar que las cajas de texto en los formularios tengan el tamaño adecuado para el dato que se debe introducir.
- Agrupar las preguntas en los formularios de manera lógica y dividirlos por títulos descriptivos.
- Disponer de canales de comunicación con el usuario como chats[48] y foros[49].
- Evitar el uso excesivo de scripts, applets[50], videos, archivos de audio, gráficos e imágenes.
- Procurar que se pueda llegar a cualquier página web dentro del portal en máximo tres clics.
- Cuando el texto de un hipervínculo o botón sea sustituido por una imagen o ícono, este debe ser relevante a la tarea a la que se refiere.
- Proveer de una interfaz más poderosa de búsqueda para ayudar a los usuarios a redefinir sus búsquedas.
- En el caso del portal móvil la información presentada tendrá que mostrar mucho menos contenido que su escritorio equivalente.
- La información presentada en el portal móvil tiene que ser más objetiva, dando como resultado la fácil identificación de ella en la búsqueda por el usuario.
- Las informaciones deben mantener el lenguaje y la terminología sencilla y directa, para todo tipo de usuario.

[48] 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.

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

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

- El usuario debe poder descargar de manera rápida informaciones destinadas a esta función.
- Evitar el uso de campos opcionales[51] en los formularios de las versiones móviles.
- Limitar las entradas del teclado, reemplazándolas con menús desplegables.

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

CAPÍTULO III

DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS

En este capítulo se establecen todas las pautas necesarias para establecer una homogeneidad a nivel de disposición de los elementos que compondrán los medios web de los organismos, embajadas, municipios o versiones móviles de los mismos.

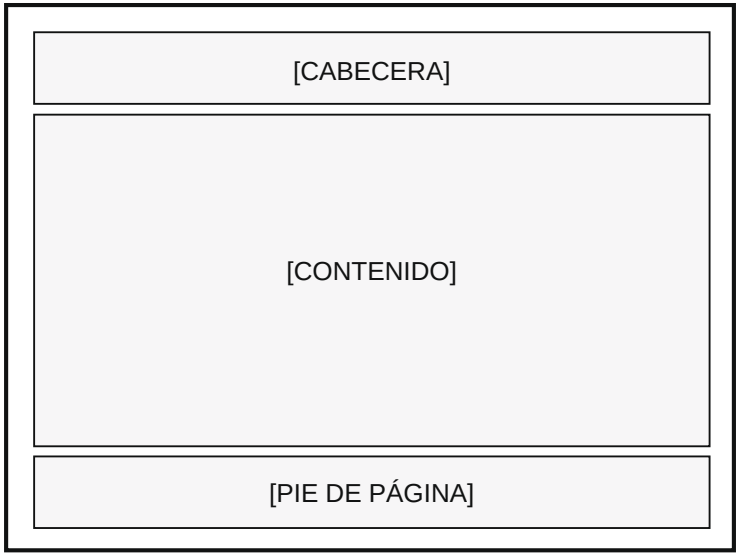
SECCIÓN 3.01. Directrices sobre la disposición de elementos del portal

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

Sub-sección 3.01.1. Directrices generales sobre disposición de elementos

(a) La estructura del portal del organismo debe estar formada por tres grandes divisiones: la cabecera, el contenido y el pie de página, como se muestra en la **Figura No. 2. Estructura del portal para los organismos del Gobierno Dominicano.**

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



(i) La estructura de la **Figura No. 2 Estructura del portal para los organismos del Gobierno Dominicano** debe mantenerse igual en todas las páginas web del portal, así como para el sub-portal de transparencia.

a) Esta estructura debe diseñarse para una resolución[52] de pantalla mínima a los 1,024 px. de anchura por 768 px. de altura.

b) La estructura debe tener una alineación al centro de la pantalla.

(ii) Cuando se utilice un tipo de menú desplegable[53], este debe presentar las opciones inmediatamente se pase el cursor por encima.

[52] Refiriéndose a imágenes, no es más que la cantidad de puntos que componen la misma. Mientras que, refiriéndose a resolución de pantalla, no es más que la cantidad máxima de pixeles que pueden ser mostrados en un monitor.

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

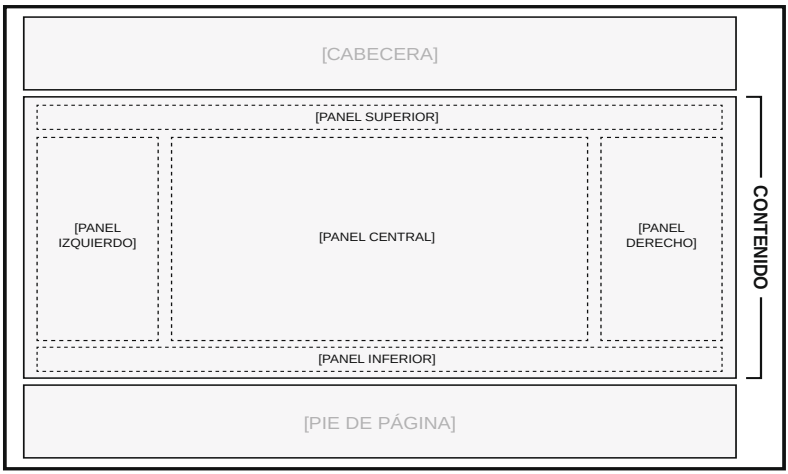
a) Este tipo de menú debe tener un tiempo de presentación superior a los 50 milisegundos, al momento de que el cursor deje de estar por encima de alguno de sus elementos.

b) Debe indicarse gráficamente en el menú, la existencia de sub-menús de nivel I[54] y de nivel II[55].

c) Cuando exista un sub-menú de nivel III[56], este debe mostrarse en el panel derecho de los medios web que lo contenga.

(iii) La división de contenido debe tener la suficiente flexibilidad para soportar 5 paneles[57] (panel superior, panel izquierdo, panel central, panel derecho y panel inferior) como muestra la **Figura no. 3. Paneles para la división de contenido.**

Figura No. 3. Paneles para la división de contenido.



[54] *Para fines de esta norma, este es el menú que depende de un menú principal.*

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

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

[57] *Son secciones de estructura para elementos específicos dentro de un portal. Los conjuntos de paneles componen las divisiones.*

a) El panel superior puede utilizarse para mostrar:

- El menú principal horizontal[58], en caso de utilizar este tipo de alineación de menú.
- El rastro de navegación.
- Mensajes destacados.
- Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.

b) El panel izquierdo puede utilizarse para mostrar:

- El menú principal vertical[59], en caso de utilizar este tipo de alineación de menú.
- Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.

c) El panel central puede utilizarse para mostrar:

- Los servicios del organismo.
- Noticias.
- Formularios.
- Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.

d) El panel derecho puede utilizarse para mostrar:

- El sub-menú de nivel III (cuando sea necesario).
- Redes sociales donde el organismo tenga presencia.
- Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.

e) El panel inferior puede utilizarse para mostrar:

- Cualquier elemento que se considere de relevancia para el usuario.

(iv) La portada debe presentar los siguientes elementos:

- Servicios que ofrece el organismo.

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

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

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

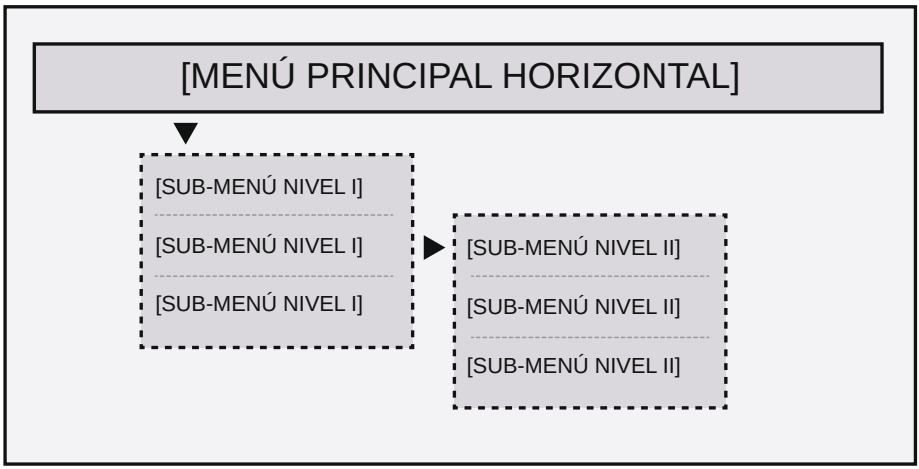
(v) Las páginas web internas deben presentar los siguientes elementos:

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

(vi) El menú principal debe cumplir con los siguientes requerimientos:

a) Solo se permite utilizar uno de los dos tipos de menú principales, los cuales son el menú principal horizontal o el menú principal vertical como muestran las **Figura No. 4. Menú principal horizontal.** y la **Figura No. 5. Menú principal vertical.**

Figura No. 4. Menú principal horizontal.

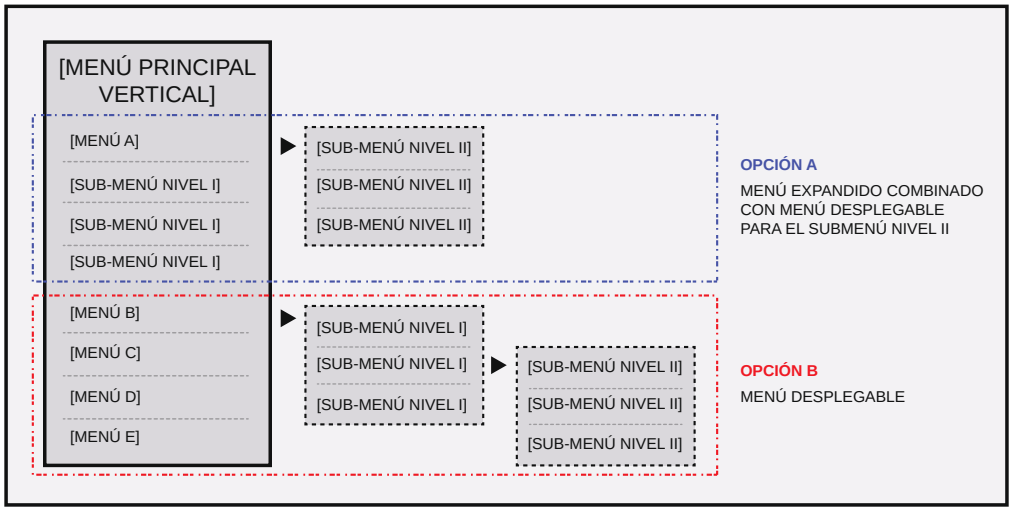


b) Al utilizar el menú principal horizontal debe presentarse en el panel superior y mostrar las secciones que componen cada opción del menú.

i) Solo debe mostrarse con un tipo de menú desplegable, los sub-menús desde el nivel I hasta el nivel II, de ser necesario.

ii) El menú principal horizontal debe mantenerse igual en todas las páginas web del portal, es decir, tanto para la portada como para las secciones internas.

Figura No. 5. Menú principal vertical.



c) Al utilizar el menú principal vertical debe mostrarse las secciones que componen cada opción del menú.

i) Para mostrar los sub-menús[60] existe la opción A, la cual es un tipo de menú expandido[61] donde los sub-menús de nivel I son presentados sin necesidad de hacer clic en algún elemento del menú principal.

[60] Es un menú que depende de otro menú.

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

ii) En caso de existir un sub-menú de nivel II, puede combinarse con el tipo de menú desplegable.

iii) La opción B, es un tipo de menú desplegable donde debe mostrarse las secciones que componen cada opción del menú y desplegar desde el sub-menú de nivel I hasta el nivel II, de ser necesario.

Sub-sección 3.01.2. Directrices sobre la disposición de elementos para el portal del organismo

(a) La cabecera debe conformarse de la siguiente manera:

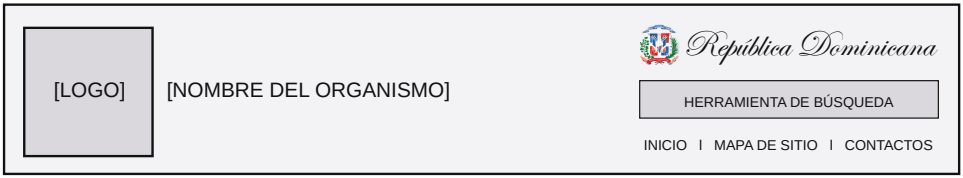
(i) En la cabecera debe mostrarse solo 5 elementos, los cuales son:

- Logo o identidad del organismo.
- Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.
- El escudo y mención de la República Dominicana.
  - El escudo de la República Dominicana, debe presentarse en un mínimo de 25 px. de anchura por 25 px. de altura.
  - El escudo de la República Dominicana presentado en la cabecera debe mantener sus colores, proporción de dimensiones y elementos intactos.
- La herramienta de búsqueda.
- Las herramientas de soporte de navegación, tales como: Inicio, mapa de sitio y contactos.

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

(ii) La cabecera debe diagramarse como lo muestra la **Figura No. 6. División de cabecera y sus elementos.**

Figura No. 6. División de cabecera y sus elementos.



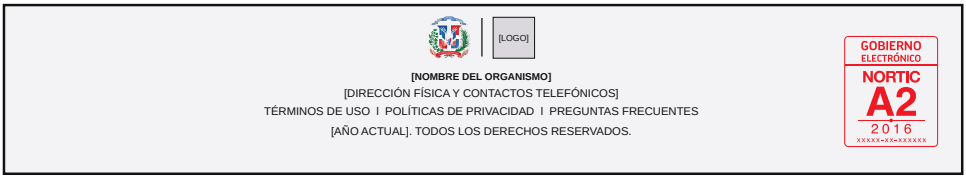
(b) El pie de página debe conformarse de la siguiente manera:

(i) En el pie de página debe mostrarse los puntos citados a continuación y diagramados como se muestra en la **Figura No. 7. División del pie de página y sus elementos.**

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

(ii) Si el portal cumple con todos los puntos de la **NORTIC A2-1:2016**, debe agregarse el sello de la certificación con el número de identificación personalizado para el organismo.

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



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

Sub-sección 3.01.3. Directrices sobre la disposición de elementos del portal de las embajadas

(a) La estructura del portal de las embajadas debe estar formada por tres grandes divisiones: la cabecera, el contenido y el pie de página, como se muestra en la **sub-sección 3.01.1 Figura no. 2. Estructura del portal para los organismos del Gobierno Dominicano.**

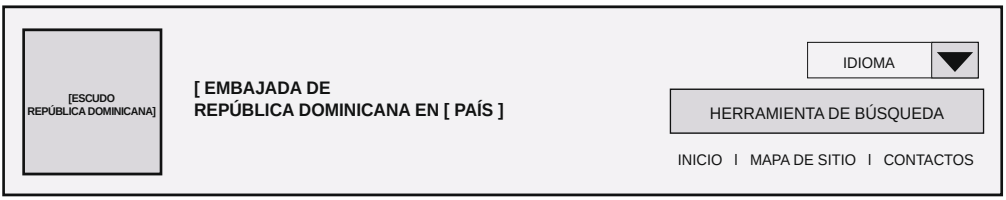
(b) División de cabecera para países que tengan más de un idioma debe cumplirse las siguientes directrices:

(i) En la cabecera debe mostrarse solo 5 elementos, los cuales son:

- Escudo de la República Dominicana.
- Nombre detallado de la embajada.
- La herramienta de selección de idiomas, la cual debe contener: el idioma español y el o los idiomas del país en donde se encuentra la embajada.
- La herramienta de búsqueda.
- Las herramientas de soporte de navegación, tales como: Inicio, mapa de sitio y contactos.
    - Estas herramientas pueden sustituirse por iconos, siempre que los mismos sean de fácil reconocimiento y perfectamente identificables con el elemento.

(ii) La cabecera debe diagramarse como lo muestra la **Figura No. 8. División de la cabecera de las embajadas y sus elementos.**

Figura No. 8. División de la cabecera de las embajadas y sus elementos.



(c) La cabecera para países de habla hispana debe conformarse de la siguiente manera:

- La cabecera debe mostrar solo 4 elementos, los mismos que en la figura anterior solo que la herramienta de selección de idiomas no estará presente.

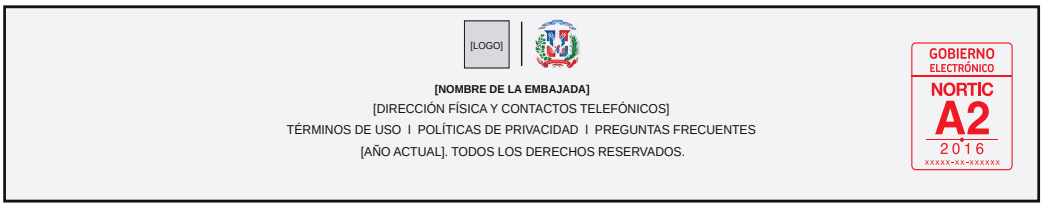
(i) La cabecera debe diagramarse como lo muestra la **Figura No. 9. División de la cabecera de las embajadas de habla hispana y sus elementos.**

Figura No. 9. División de la cabecera de las embajadas de habla hispana y sus elementos.

(d) El pie de página debe conformarse de la siguiente manera:

(i) En el pie de página debe mostrarse los puntos citados en la **sub-sección 3.01.2.b** y los mismos deben estar diagramados como se muestra en la **Figura No. 10. División del pie de página de la embajada y sus elementos.**

Figura No. 10. División del pie de página de la embajada y sus elementos.



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

Sub-sección 3.01.4. Directrices sobre la disposición de elementos del portal de los municipios

(a) La estructura del portal del municipio debe estar formada por tres grandes divisiones: la cabecera, el contenido y el pie de página, como se muestra en la **Figura no. 2. Estructura del portal para los organismos del Gobierno Dominicano.**

(b) La cabecera para los municipios debe conformarse de la siguiente manera:

(i) La cabecera debe diagramarse como lo muestra la **Figura No. 11. División de la cabecera de los municipios y sus elementos.**

Figura No. 11. División de la cabecera de los municipios y sus elementos.

(c) El contenido para el portal de los municipios debe conformarse de la siguiente manera:

(i) La división de contenido debe tener la suficiente flexibilidad para soportar 5 paneles (panel superior, panel izquierdo, panel central, panel derecho y panel inferior) como muestra la **Figura No. 3. Paneles para la división de contenido.**

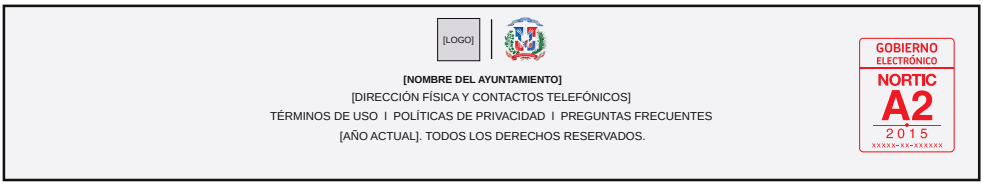
(ii) Debe mostrarse el menú principal:

a) Debe utilizarse el tipo de menú vertical, como muestra la **Figura No. 5. Menú principal vertical.**

(d) El pie de página de los municipios debe conformarse de la siguiente manera:

(i) En el pie de página, deben mostrarse los puntos citados en la directriz 3.01.2.b y diagramados como se muestran en la **Figura No. 12. División del pie de página de los municipios y sus elementos.**

Figura No. 12. División del pie de página de los municipios y sus elementos.

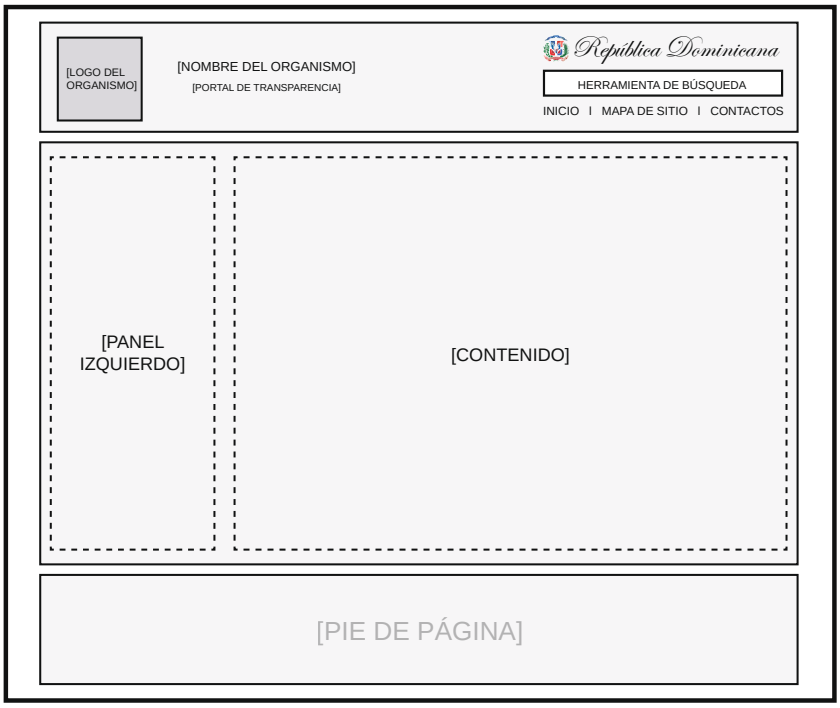


Los elementos de color rojo no aplican para todas las ocasiones.

SECCIÓN 3.02. Directrices sobre la disposición de elementos del sub-portal de transparencia

(a) En el caso del sub-portal de transparencia, la estructura que debe utilizarse es como se muestra en la Figura No. 13. Estructura para el sub-portal de transparencia.

Figura No. 13. Estructura para el sub-portal de transparencia.



(i) La división del pie de página debe mantenerse igual que la del portal institucional.

(ii) La cabecera del portal de transparencia debe conformarse de la siguiente manera:

a) En la cabecera debe mostrarse solo 6 elementos, los cuales son:

- Logo o identidad del organismo.
- Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.
- El indicativo del sub-portal con el texto "PORTAL DE TRANSPARENCIA", y el mismo debe estar ubicado debajo del nombre del organismo.
- El escudo y mención de la República Dominicana.
  - El escudo de la República Dominicana, debe presentarse en un mínimo de 25 px. de anchura por 25 px. de altura.
  - El escudo de la República Dominicana presentado en la cabecera debe mantener sus colores, proporción de dimensiones y elementos intactos.
- La herramienta de búsqueda.
- Las herramientas de soporte de navegación, tales como: Inicio, mapa de sitio y contactos.

(b) En el sub-portal de transparencia debe utilizarse el menú principal vertical, y cuando sea necesario, puede combinarse con un menú de tipo desplegable para el sub-menú de nivel I hasta el nivel II.

(i) Este menú principal vertical debe presentarse en el panel izquierdo.

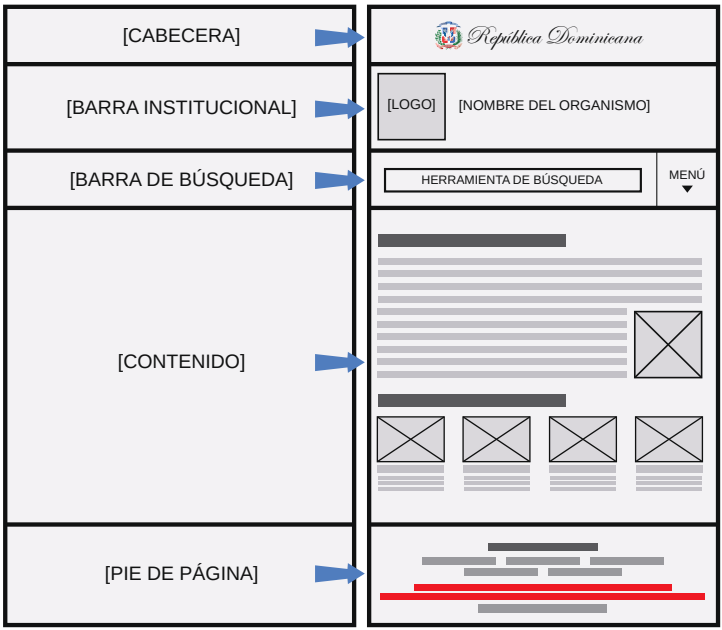
Sub-sección 3.02.1. Directrices sobre la disposición de elementos de la versión móvil

En esta sección se establecen las pautas para la correcta implementación de las versiones móviles de los organismos, permitiendo que estas cumplan con una disposición de elementos estandarizada para lograr un diseño amigable y fácilmente reconocible para los ciudadanos.

Sub-sección 3.02.2. Directrices generales para la versión móvil del portal institucional

(a) La estructura de la versión móvil para el portal del organismo estará conformada por cuatro grandes divisiones: la cabecera, barra institucional, contenido y el pie de página, como se muestra en la **Figura No. 14. Estructura de la versión móvil del portal responsivo para los organismos del Gobierno Dominicano.**

Figura No. 14. Estructura de la versión móvil del portal responsivo para los organismos del Gobierno Dominicano.



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

(i) La estructura para versiones móviles de la **Figura No. 14. Estructura de la versión móvil del portal responsivo para los organismos del Gobierno Dominicano**, debe mantenerse igual en todas las páginas web del portal.

a) Esta estructura debe diseñarse para una resolución de pantalla mínima de 320 px. de anchura por 240 px. de altura y procurar que sea ajustable al cien por ciento de resolución de pantalla donde se visualice.

(b) La cabecera de la versión móvil debe conformarse de la siguiente manera:

(c) En la cabecera solo debe mostrarse un elemento, el cual es:

(i) El escudo y la mención de la República Dominicana.

a) El escudo de la República Dominicana, debe presentarse en un mínimo de 25 px. de anchura por 25 px. de altura.

b) El escudo de la República Dominicana presentado en la cabecera debe mantener sus colores, proporción de dimensiones y elementos intactos.

(d) En la barra institucional solo debe mostrarse 2 elementos, los cuales son:

- Logo o identidad del organismo.
- Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.

(e) En la barra de búsqueda solo deben mostrarse 2 elementos, los cuales son:

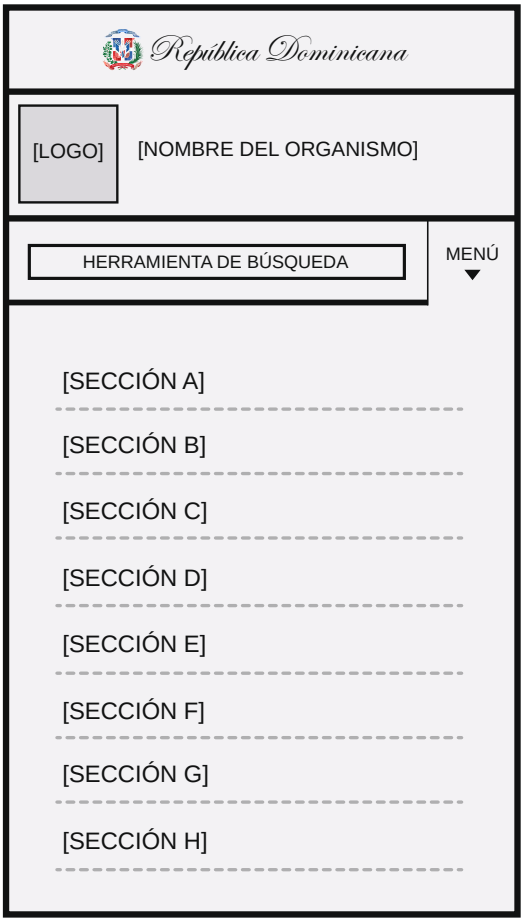
- La herramienta de búsqueda.
- El menú desplegable, el cual contenga toda la estructura de páginas web para la versión móvil como se muestra en la **Figura No. 15. Despliegue del menú en la versión móvil del portal.**

a) Este menú debe presentar las secciones cuando el usuario haga clic o pinche sobre la opción “Menú”.

b) Debe mantenerse visible todo el tiempo hasta que el usuario nuevamente pinche sobre la opción "Menú" o cuando acceda a una de las secciones.

c) Las secciones deben presentarse en una sola columna y hacia abajo.

Figura No. 15. Despliegue del menú en la versión móvil del portal.



(f) La división de contenido para la versión móvil debe mostrar información sobre:

- Rastro de navegación.

- Servicios que ofrece el organismo.
- Noticias o información de alto impacto para el usuario sobre la institución o relacionado a la misma.
- Redes sociales donde el organismo tiene presencia.
- Cualquier otro elemento que se considere de relevancia para el usuario.

Sub-sección 3.02.3. Directrices generales del pie de página para la versión móvil

(a) El pie de página debe conformarse de la siguiente manera:

(i) Únicamente debe mostrarse los puntos citados a continuación y diagramados como se muestra en la **Figura No. 16. División del pie de página y sus elementos para la versión móvil del portal.**

- Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.
- Las herramientas de soporte de navegación, tales como: Inicio, mapa de sitio y contactos.
- Indicaciones de accesibilidad en la versión adaptativa como:
  - "Versión de escritorio", para que el usuario pueda visualizar el portal principal del organismo solo en la versión adaptativa.
  - El botón o hipervínculo de "Subir", para permitirle al usuario ir al tope superior de la página web que está visualizando de forma rápida.
- Año actual.
- Aviso de derecho de autor.
- Mención de la República Dominicana.
  - Las herramientas de soporte de navegación y las indicaciones de accesibilidad pueden sustituirse por íconos, siempre que los mismos sean de fácil

reconocimiento y perfectamente identificables con el elemento.

(ii) Si el portal cumple con todos los puntos de la **NORTIC A2-1:2016**, debe agregarse el siguiente mensaje con el número de identificación personalizado para la institución: "Versión móvil certificada bajo la NORTIC A2-1:2016 00000-00-A2FF00".

a) En el pie de página de la versión móvil el enlace hacia la versión de escritorio solo será requerido cuando la versión móvil del portal sea adaptativo.

Figura No. 16. División del pie de página y sus elementos para la versión móvil del portal.

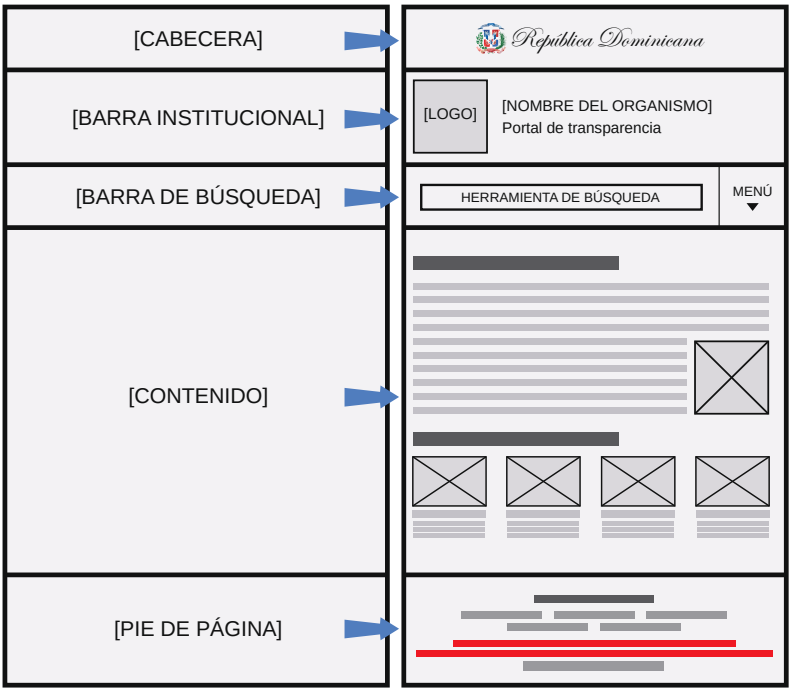
[NOMBRE DEL ORGANISMO]
INICIO I MAPA DE SITIO I CONTACTO
VERSIÓN DE ESCRITORIO I SUBIR
Versión móvil certificada bajo la NORTIC A2-1:2016 XXXXX-XX-XXXXXX
[AÑO ACTUAL]. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.
REPÚBLICA DOMINICANA

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

SECCIÓN 3.03. Directrices sobre la disposición de elementos de la versión móvil del sub-portal de transparencia

La estructura de la versión móvil para el sub-portal de transparencia debe mantener la misma estructura que la versión móvil del portal institucional como se muestra en la **sub-sección 3.03.1. Directrices generales para la versión móvil del portal.**

Figura No. 17. Estructura de la versión móvil del sub-portal de transparencia.



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

(a) La estructura para versiones móviles de la Figura no. 16. Estructura de la versión móvil del sub-portal de transparencia para los organismos del Gobierno Dominicano, debe mantenerse igual en todas las páginas web del portal.

(i) Esta estructura debe diseñarse para una resolución de pantalla igual o superior a los 320 px. de anchura por 240 px. de altura y procurar que sea ajustable al cien por ciento de resolución de pantalla donde se visualice.

(ii) El pie de página debe mantenerse igual que la del portal institucional de la versión móvil.

(b) En la cabecera solo debe mostrarse un elemento, el cual es:

- El escudo y la mención de la República Dominicana.

(i) El escudo de la República Dominicana, debe presentarse en un mínimo de 25 px. de anchura por 25 px. de altura.

(c) El escudo de la República Dominicana presentado en la cabecera debe mantener sus colores, proporción de dimensiones y elementos intactos.

(d) En la barra institucional solo debe mostrarse 2 elementos, los cuales son:

- Logo o identidad del organismo.
- Nombre detallado del organismo y la sigla de ser necesario.
- Debe en todo momento, mostrarse el indicativo del sub-portal con el texto "PORTAL DE TRANSPARENCIA".

(e) En la barra de búsqueda solo deben mostrarse 2 elementos, los cuales son:

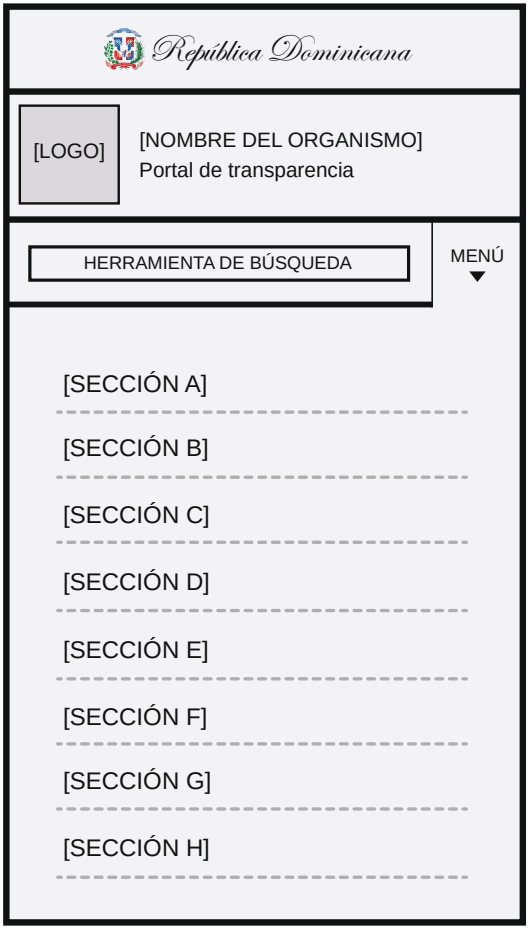
- La herramienta de búsqueda.
- El menú desplegable, el cual contenga toda la estructura de páginas web para la versión móvil como se muestra en la **Figura No. 18. Despliegue del menú en la versión móvil del portal de transparencia.**

  a) Este menú debe presentar las secciones cuando el usuario haga clic o pinche sobre la opción "Menú".

  b) Debe mantenerse visible todo el tiempo hasta que el usuario nuevamente pinche sobre la opción "Menú" o cuando acceda a una de las secciones.

  c) Las secciones deben presentarse en una sola columna y hacia abajo.

Figura No. 18. Despliegue del menú en la versión móvil del portal de transparencia.



(f) El pie de página de la versión móvil de transparencia debe mantenerse igual al pie de página de la versión móvil del portal institucional como se establece en la **Sub-sección 3.03.2 Directrices generales del pie de página para la versión móvil.**

SECCIÓN 3.04. Directrices sobre la disposición de elementos para el diseño responsivo

Con el propósito de una mejor utilización y optimización de los portales gubernamentales bajo implementaciones responsivas, se detallan a continuación las pautas y condiciones con las que deben contar dichos diseños y desarrollos de los medios web para los organismos.

(a) Los medios web deben visualizarse correctamente en todos los dispositivos.

(b) El Localizador de Recursos Uniforme (URL[62], por sus siglas en inglés) de los medios web debe ser el mismo para todos los dispositivos.

(c) La detección del tipo de dispositivo del lado del servidor[63] debe ser realizada mediante envíos de peticiones del Protocolo de Transferencia de Hipertexto (HTTP, por sus siglas en inglés), así como también del Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto (HTTPS[64], por sus siglas en inglés).

(d) La detección del tipo de dispositivo del lado del usuario debe realizarse en base a los siguientes criterios:

(i) En el lenguaje de marcado:

a) Debe utilizarse la etiqueta "Link[65]" para enlazar la hoja de estilo con el dispositivo.

b) Debe utilizarse el atributo "Image srcset[66]" para el uso de imágenes responsivas.

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

[63] 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.

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

[65] Esta etiqueta define la relación entre un documento y un recurso externo y es la más usada para enlazar las hojas de estilo.

[66] Este atributo permite asignar varios archivos en un mismo atributo imagen y permitir al navegador que escoja el adecuado.

(ii) En las hojas de estilo[67]:

a) Debe utilizarse la regla "@media[68]" y el atributo "srcset".

(iii) En los scripts, debe utilizarse el prefijo agente de usuario[69], para la identificación con el servidor.

(e) Para mejorar la eficiencia en la carga y transferencia de datos deben utilizarse algoritmos de compresión.

(f) No debe usarse marcadores para el re-direccionamiento de las páginas automáticamente.

(g) El desplazamiento dentro de los medios web debe realizarse en una sola dirección.

(h) El portal debe contener un título descriptivo.

(i) Debe evitarse el uso de macros.

(j) Debe evitarse el uso de tablas anidadas para la visualización de contenido del portal.

(k) No debe hacerse uso de tablas para la maquetación del portal.

(l) No debe utilizarse unidades absolutas en los atributos del lenguaje de marcado y las propiedades de las hojas de estilo.

[67] Es un lenguaje de programación para la web destinado a dar estilo visual.

[68] Permite especificar que cierto conjunto de reglas CSS solo deben aplicarse acierto tipo de dispositivo.

[69] Software y hardware que utiliza el usuario para acceder a un sitio web.

CAPÍTULO IV

CONTENIDO

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

SECCIÓN 4.01. Directrices generales sobre el contenido

(a) Las estructuras de contenido especificadas en este punto, no deben ser cambiadas de orden ni sustituir sus nombres.

(b) Debe existir un banner en la portada del portal, que dirija a través de una URL al portal del Estado Dominicano "dominicana.gob.do".

(c) Debe existir un banner o hipervínculo en la portada del portal, que dirija a través de una URL al portal del sistema 311 "www.311.gob.do" sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.

(d) Debe existir un banner en la portada del portal, que dirija a través de una URL al portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos "www.observatorioserviciospublicos.gob.do".

(e) Debe existir un banner en la portada del portal, en la que se muestren los últimos videos de la Presidencia de la República.

(f) Debe existir un banner o hipervínculo en la portada del portal, que dirija a través de una URL al portal del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad "www.911.gob.do", sí aplica.

(g) Los banners anteriormente mencionados deben estar en un apartado del portal.

(h) Cuando se utilicen fuentes externas deben indicarse al final del contenido dichas fuentes.

(i) Si la fuente externa es un sitio web[70], debe proveerse el hipervínculo directo de la página web, de la cual se utilizó la información.

  (i) No debe existir ningún sistema de publicidad en línea[71], además de textos, hipervínculos, banners, logos, anuncios, audios, vídeos o animación, ni ningún elemento multimedia[72] que refiera a publicidad comercial de marcas, empresas o instituciones no gubernamentales.

(j) La sección de noticias del portal debe actualizarse como mínimo mensualmente.

La actualización de las secciones en el sub-portal de transparencia, debe hacerse con la periodicidad especificada en la tabla No.1. Directriz de actualización de las secciones:

Tabla No. 1. Directriz de actualización de las secciones.

1.	Estadísticas y balance de gestión de la OAI	Trimestral
2.	Índice de documentos disponibles	Mensual
3.	Informes de gestión	Anual
4.	Publicaciones oficiales	Según el tiempo de las publicaciones
5.	Estadísticas institucionales	Trimestral
6.	Presupuesto aprobado del año	Anual
7.	Ejecución del presupuesto	Mensual

[70] Es un conjunto o colección de páginas web que tienen contenidos e informaciones comunes entre sí. SISTEMA DE DETECCIÓN DE INTRUSOS (IDS), Un IDS es un software que automatiza el proceso de detección de accesos no autorizados a un equipo o una red.

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

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

8.	Nómina	Mensual
9.	Plan estratégico	Anual
10.	Plan anual de compras	Anual
11.	Balance general	Mensual
12.	Ingresos y egresos	Mensual

(k) No debe presentarse en ninguno de los medios web formularios de registro ni de acceso al sistema si estos no proveen ninguna funcionalidad ni beneficio para los usuarios.

(l) No debe presentarse en los medios web del organismo secciones vacías ni en mantenimiento.

(m) No debe presentarse en los medios web del organismo funcionalidades de uso interno, como el acceso a la administración de dichos medios web, la Intranet, el Webmail[73], entre otros.

SECCIÓN 4.02. Estructura de contenido para el portal institucional

(a) Debe existir la sección "Inicio", la cual es la portada del medio web.

(b) Debe existir la sección "Sobre nosotros", la cual debe contener las siguientes sub-secciones como:

(i) "¿Quiénes somos?", donde se exponga la definición, descripción y funciones del organismo, además de presentar la visión, misión y valores del mismo.

(ii) "Historia", donde se presente cronológicamente el origen y las razones de la creación del organismo, además de presentar los hechos, proyectos y programas más transcendentales que se han logrado.

(iii) "Organigrama", donde se presente gráficamente la estructura orgánica o esquema en el que se despliega con claridad todos los departamentos, unidades o dependencias que componen el organismo.

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

a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el organigrama.

(iv) En caso del organismo tener "Dependencias", es decir, organismos bajo su supervisión y control, debe presentarse esta sección con el siguiente detalle de información por cada dependencia:

a) Nombre de la dependencia.

- Descripción de sus funciones.
- Dirección física.
- Número telefónico principal.
- URL.
- Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.

(v) Debe existir la sección "Despacho del [Título de la máxima autoridad del organismo]", en la cual se presenta una semblanza o bosquejo biográfico de su persona.

(vi) Debe existir la sección "Marco legal", presentando las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos y convenios relacionados con el organismo.

a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos.

(c) Debe existir la sección "Servicios", organizando en primer orden los servicios que se ofrecen en línea, y luego aquellos servicios que se brindan de forma presencial:

(i) Los servicios deben clasificarse y organizarse según su tipo en:

- Presencial.
- En línea.
- Transaccional.

(ii) Cada servicio debe contener su descripción detallada y su formulario (si aplica).

(iii) Cada servicio debe ofrecer al usuario las siguientes informaciones:

- Nombre formal del servicio.
- Nombre representativo o coloquial con los que el ciudadano reconoce el servicio (si aplica).
- Descripción del servicio.
- A quién va dirigido el servicio.
- Área responsable dentro del organismo que ofrece el servicio.
- Contactos del área responsable, incluyendo teléfono, fax, correo electrónico, localidad física, entre otros.
- Requerimientos o requisitos para la solicitud del servicio.
- Procedimiento a seguir para obtener el servicio.
- Horario de prestación del servicio.
- Costo del servicio.
- Tiempo de realización.
- URL para tramitar el servicio (si aplica).
- Canales de prestación del servicio, ya sea presencial, web, telefónico, móvil u otros.
- Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.

(d) Debe existir la sección "Transparencia", para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.

(i) Esta sección debe enlazar al sub-portal de transparencia.

(e) Debe existir la sección "Noticias", la cual ha de presentar, ordenados cronológicamente, los hechos más novedosos del organismo o relacionado con su ámbito de acción o misión.

(i) Cada noticia debe tener un título, fecha, lugar e imágenes o videos relacionados a la misma, como también la fuente o autor de donde fue extraída dicha información.

(f) Debe existir la sección "Contactos", con las informaciones de contactos, 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 gráfico de la ubicación física exacta, el cual podrá ser visto mediante geolocalización.
- Teléfono.
- Fax (si aplica).
- Correo electrónico de contacto.
- Localizador de Recursos Uniforme (URL, por sus siglas en inglés).
- Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.

(g) Debe existir la sección "Mapa de sitio", donde se liste todas las secciones que componen el portal.

(h) Debe existir la sección "Términos de uso", donde se establece al usuario los términos de uso que regulan el portal.

(i) Debe existir la sección "Política de privacidad", donde se informa al usuario sobre los métodos de rastreo de información que se utilizan en el portal.

(i) El organismo 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. Las cookies pueden clasificarse de la siguiente forma:

a) Cookies de rendimiento, estas recuerdan sus preferencias para las herramientas que se encuentran en los servicios.

b) Cookies de geolocalización, permiten verificar en qué país se encuentra, cuando se solicita una web o servicio.

c) Cookies de registro, estas se generan una vez que el usuario se ha registrado o posteriormente ha iniciado su navegación.

(iv) La información que se obtiene de los ciudadanos, debe ser utilizada únicamente para establecer y dar seguimiento al proceso del servicio solicitado, tales como:

- Nombre completo.
- Cédula de identidad.
- Registro nacional del contribuyente.
- Correo electrónico.

(v) Debe existir la sección "Preguntas frecuentes" con el listado de preguntas y respuestas que se consultan regularmente al organismo.

a) Esta sección debe contar con un mínimo de diez (10) preguntas.

(vi) 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 Despacho del [Título de la máxima autoridad del organismo].

2.6 Marco legal.

3. Servicios.
4. Transparencia.
5. Noticias.
6. Contactos.
7. Mapa de sitio.
8. Términos de uso.
9. Política de privacidad.
10. Preguntas frecuentes.

SECCIÓN 4.03. Estructura de contenido para la versión móvil del portal institucional

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

(a) Debe existir la sección "Inicio", la cual es la portada del portal de la versión móvil.

(b) Debe existir la sección "Sobre nosotros", en la cual se exponga brevemente la definición, descripción, historia y funciones del organismo, además de presentar la visión, misión y valores del mismo.

(c) En el caso del organismo tener "Dependencias", es decir, organismos bajo su supervisión y control, debe presentarse esta sección con el siguiente detalle de información:

- Nombre del organismo.
- Breve descripción de sus funciones.
- Dirección física.
- Número telefónico principal.
- URL.
- Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.

(d) Debe existir la sección "Despacho del [Título de la máxima autoridad del organismo]", en la cual se presenta una breve semblanza o bosquejo biográfico de la máxima autoridad del organismo.

(e) Debe existir la sección "Marco legal", indicando las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos y convenios relacionados con el organismo.

(i) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar los documentos.

(f) Debe existir la sección "Servicios", organizando en primer orden los servicios que se ofrecen en línea, y luego aquellos servicios que se brindan de forma presencial.

(i) Cada servicio debe proveer al usuario de la información siguiente:

- Nombre formal del servicio.
- Nombres representativos o coloquiales con los que el ciudadano reconoce el servicio.
- Descripción del servicio.
- A quién va dirigido el servicio.
- Área responsable dentro del organismo de ofrecer el servicio.
- Contactos del área responsable, incluyendo teléfono, fax, correo electrónico, localidad física, entre otros.
- Requerimientos o requisitos para la solicitud del servicio.
- Procedimiento a seguir para obtener el servicio.
- Horario de prestación del servicio.
- Costo del servicio.
- Tiempo de realización.
- URL para tramitar el servicio (si aplica).
- Canales de prestación del servicio, ya sea presencial, web, telefónico, móvil u otros.
- Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.

(g) Debe existir la opción "Transparencia", para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.

(i) Esta sección debe enlazar al portal de transparencia.

(h) Debe existir la sección "Contactos", con las informaciones de contactos, tanto de la oficina principal como de las otras oficinas (si aplica) del organismo.

(i) Esta sección debe presentar la información siguiente:

- Dirección física.
- Apartado postal.
- Teléfono
- Fax.
- Correo electrónico de contacto.
- URL.
- Cualquier otra información que se considere de relevancia para el usuario.

(i) Debe existir la sección "Términos de uso", donde se establece al usuario los términos de uso que regulan la versión móvil del portal.

(j) Debe existir la sección "Política de privacidad", donde se informa al usuario sobre los métodos de rastreo de información que se utilizan en la versión móvil del portal.

(k) Debe existir la sección "Preguntas frecuentes", con el listado de preguntas y respuestas que se consultan regularmente al organismo.

(l) Según lo anterior, la estructura mínima de contenido para la versión móvil del portal es como se presenta a continuación:

1. Inicio.
2. Sobre nosotros.
3. Dependencias (si aplica).
4. Despacho del [Título de la máxima autoridad del organismo].
5. Marco legal.
6. Servicios.
7. Transparencia.
8. Contactos.
9. Términos de uso.
10. Política de privacidad.
11. Preguntas frecuentes.

SECCIÓN 4.04. Estructura de contenido para el sub-portal de transparencia

(a) Debe existir la sección "Inicio", la cual es la portada del sub-portal.

(b) Debe existir la opción "Portal institucional", la cual debe enlazar al portal del organismo.

(c) Debe existir la sección "Base legal de la institución", donde se presente la Constitución de la República Dominicana, así como las leyes, decretos, resoluciones y otras normativas del organismo.

  (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección "Base legal".

(d) Debe existir la sección "Marco legal del sistema de transparencia", donde se presenten las leyes, decretos y resoluciones con las siguientes informaciones:

  (i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección "Marco legal".

  (ii) Las leyes, donde se presenta:

- Ley de Función Pública 41-08 y reglamentación complementaria.
- Ley General de Archivos 481-08 y reglamentación complementaria.
- Ley 13-07, sobre el Tribunal Superior Administrativo.
- Ley 10-07, que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- Ley 5-07, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Ley 498-06, de Planificación e Inversión Pública.
- Ley 340-06 y 449-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y reglamentación complementaria.
- Ley 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
- Ley 6-06, de Crédito Público.
- Ley 567-05, de Tesorería Nacional.
- Ley 10-04, de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
- Ley General 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública y reglamentación complementaria.
- Ley 126-01, que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley 82-79 sobre Declaración Jurada de Bienes.

(iii) Los decretos, donde se presenta:

- Decreto 543-12, que sustituye el 490-07 (reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, y Obras).
- Decreto 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Decreto 129-10, que aprueba el reglamento de la Ley General de Archivos.

- Decreto 694-09, que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
- Decreto 528-09, reglamento orgánico funcional del Ministerio de Administración Pública.
- Decreto 527-09, reglamento sobre estructura orgánica, cargos y política salarial.
- Decreto 525-09, reglamento de evaluación del desempeño y promoción de los servidores y funcionarios públicos.
- Decreto 524-09, reglamento de reclutamiento y selección de personal en la administración pública.
- Decreto 523-09, reglamento de relaciones laborales en la administración pública.
- Decreto 491-07, que establece el reglamento de aplicación del Sistema Nacional de Control Interno.
- Decreto 287-06, sobre Declaración Jurada de Bienes.
- Decreto 441-06, sobre el Sistema de Tesorería de la República Dominicana.
- Decreto 130-05, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
- Decreto 1523-04, que establece el Procedimiento para la Contratación de Operaciones de Crédito Publico Interno y Externo de la Nación.
- Decreto 149-98, que crea las Comisiones de Ética Pública.

(iv) Las resoluciones, donde se presenta:

- Reglamento 06-04, de aplicación de la Ley 10-04 de Cámaras de Cuenta.
- Reglamento 09-04, sobre Procedimiento para la Contratación de firmas de Auditorías Privadas Independiente.

(e) Debe existir la sección "Estructura orgánica de la institución", donde se presente gráficamente el organigrama o esquema en el que se despliegue con claridad todos los departamentos, unidades o dependencias que componen el organismo.

(i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección "Organigrama".

(ii) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el documento.

(f) Debe existir la sección "Normativas: Derechos de los ciudadanos de Acceder a la información pública", donde se presente los principales derechos que en materia de acceso a la información asisten al ciudadano.

(i) Puede utilizarse el siguiente nombre corto para esta sección "Derechos de los ciudadanos".

(g) Debe existir la sección "Oficina de Libre Acceso a la Información", en la cual puede utilizar el nombre corto "OAI", donde se muestre las siguientes informaciones:

(i) Debe mostrarse la estructura organizacional de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI).

(ii) Debe mostrarse el manual de organización de la OAI, donde se presente el manual de organización de la Oficina de Acceso a la Información.

(iii) Debe mostrarse el manual de procedimientos de la OAI, donde se presente el manual de procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información.

(iv) Debe mostrarse las estadísticas y balances de la gestión de la OAI, donde se presente el informe mensual con las estadísticas y balances de gestión del área de acceso a la información pública.

(v) Debe mostrarse las siguientes informaciones del responsable del departamento de libre acceso a la información:

- Nombre del responsable.
- Dirección física.
- Número telefónico y extensión.
- Fax (si aplica).
- Correo electrónico.

(vi) Debe mostrarse toda la información clasificada, indicando la denominación de la materia, el número y la fecha de su emisión.

(vii) Debe mostrarse el índice de documentos, el cual es una lista de todos los documentos relativos al presupuesto público, disponibles para su entrega o consulta.

(viii) Debe mostrarse el hipervínculo al formulario de solicitud de información pública, el cual debe contener los siguientes campos:

- Fecha de la solicitud.
- Nombre del solicitante.
- Cédula del solicitante, pasaporte si es extranjero.
- Nombre de la persona jurídica (si aplica).
- RNC de la persona jurídica (si aplica).
- Dirección.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Informaciones o datos requeridos.
- Motivación simple de la solicitud.
- Autoridad pública que posee la información.
- Lugar para recibir la información.
- Medio para recibir la información.

(h) Debe existir la sección "Plan estratégico de la institución" y la misma puede utilizar el nombre corto "Plan estratégico", está sección debe contener las siguientes informaciones:

(i) La planeación estratégica, donde se muestre una descripción del plan estratégico con el listado completo de los objetivos, estrategias y tácticas que ejecutará el organismo en el plazo de tiempo determinado.

a) Debe proveerse al usuario la posibilidad de descargar el documento.

(ii) Los informes de logros y/o seguimientos del plan estratégico, donde se muestre las memorias anuales del organismo.