



*Presidencia de la República Dominicana*

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPARTAMENTO DE ESTANDARIZACIÓN,  
NORMATIVAS Y AUDITORÍA TÉCNICA

# NORTIC A2 2013

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

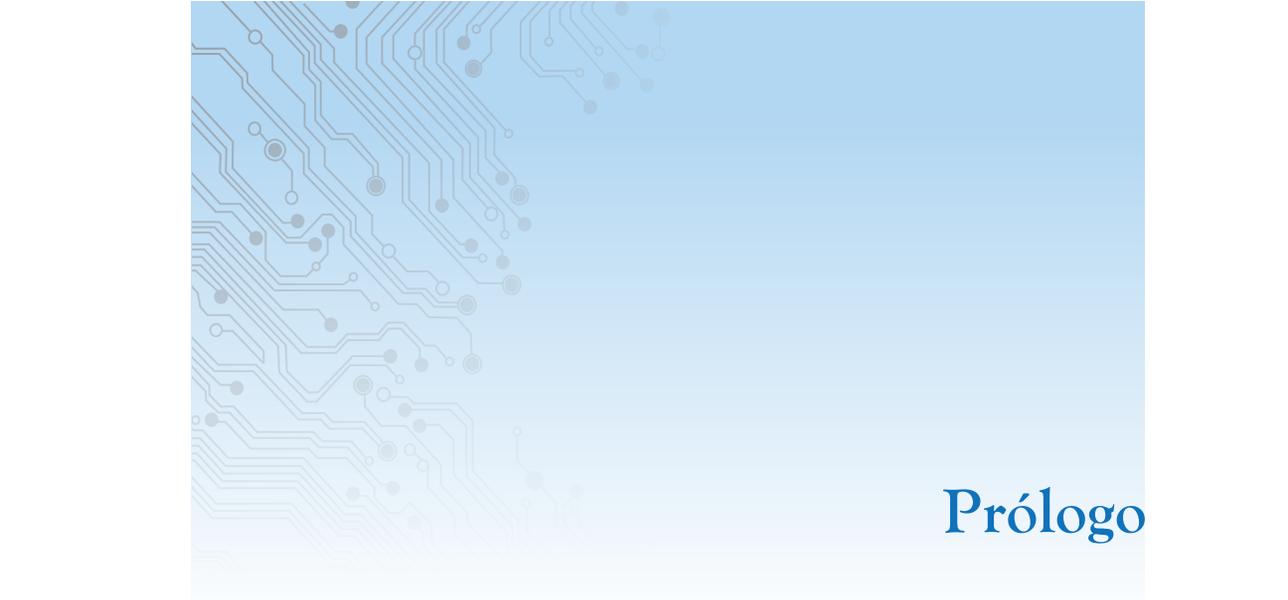
Santo Domingo, República Dominicana  
27 de junio, 2013





## Tabla de contenido

Prólogo.....	iv
Marco Legal.....	vii
CAPÍTULO I	
NORMA PARA LA CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE	
PORTALES WEB DEL GOBIERNO DOMINICANO.....	1
SECCIÓN 1.01 Alcance.....	1
SECCIÓN 1.02 Referencias normativas.....	2
SECCIÓN 1.03 Sello de la normativa.....	3
SECCIÓN 1.04 Términos y definiciones.....	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
EQUIPO DE TRABAJO.....	6



## Prólogo

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

<sup>2</sup> Un portal web es un conjunto de páginas electrónicas que presentan información y recursos de interés al usuario.

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



responsables de TI en la administración pública, o a quiénes la máxima autoridad de cada organismo designe.

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

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

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

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

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



## Marco Legal

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

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

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



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

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

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



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

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



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

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



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

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

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

# Capítulo I

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

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

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

### SECCIÓN 1.01

#### Alcance

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

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



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

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

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

## SECCIÓN 1.02

### Referencias normativas

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

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

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

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

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

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



## SECCIÓN 1.03

### Sello de la normativa

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



Figura No. 1  
Sello de la norma

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

## SECCIÓN 1.04

### Términos y definiciones

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

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



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### ACCESIBILIDAD

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

### CARACTERES

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

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

### COMPONENTES

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

### CORREO ELECTRÓNICO

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

### ENLACE

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

### INTERNET

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

### MEDIOS WEB

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

### PORTAL WEB

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

- **Sitio web:** Es un conjunto o colección de páginas web que tienen contenidos e informaciones comunes entre sí.
- **Página web:** También llamada página electrónica; no es más que un documento electrónico o una página que presenta cierta información de interés.



- **Portal web:** Es un centro de contenido con funciones extendidas como galerías de multimedia, foros, aplicaciones, interacción con el usuario, entre otras características.

## SUB-PORTAL

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

Ejemplo:

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

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

## USUARIO

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

## VERSIÓN MÓVIL

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

## W3C

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

## WAI

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

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Dirección General**

Armando García, Director General

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

Elvyn Peguero, Encargado de ENAT

Shalem Pérez, Analista

Winner Núñez, Analista

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

Charli Polanco      Miguel Guerra  
Director TI          Gerente Multimedia

José Luis Liranzo      Daniel Medrano  
Director de DEIEGE      Gerente Telecomunicaciones

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

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

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

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

Carlos Segura      Ubaldo Pérez  
Ministerio de Agricultura      Ministerio de Hacienda

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

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

### **Colaboradores**

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