



ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO

POLÍTICA NÚM. ATI-002

FECHA DE EFECTIVIDAD: 15 de diciembre de 2004

FECHA DE REVISIÓN: 7 noviembre de 2016

TEMA: Desarrollo y Mantenimiento de Sitios "Web" Agenciales ("Web Sites")

DESCRIPCIÓN

Cada agencia es responsable del desarrollo y mantenimiento de las páginas de Internet, a los fines de que las mismas ofrezcan al ciudadano y a las empresas privadas una alternativa virtual para la búsqueda de información sobre los servicios que se ofrecen. Esta política va dirigida a mejorar la distribución y el alcance de la información de los servicios ofrecidos por el gobierno a los ciudadanos, así como también a adelantar la encomienda de proveer un gobierno electrónico.

La misma deroga y sustituye la Política Núm. TIG-002, conocida como Desarrollo y Mantenimiento de Sitios "Web" Agenciales ("Web Sites"), revisada el 12 de septiembre de 2007.

BASE LEGAL

Esta Política se emite al amparo de la Ley Núm. 151-2004, según enmendada, conocida como "Ley de Gobierno Electrónico". De conformidad con el Artículo 4 de la Ley 151, la OGP es la responsable de administrar los sistemas de información e implementar las normas y procedimientos relativos al uso de las tecnologías de la información a nivel gubernamental. A tales fines, tendrá la facultad para instrumentar la política pública a seguir y las guías que regirán la adquisición e implantación de los sistemas, equipos y programas de información tecnológica para los organismos gubernamentales. *Id.*, Art. 6, inciso (l), (i) y (iii). Se requiere a las agencias desplegar una página electrónica en la Internet. *Id.*, Art. 7, incisos (a) y (b). Corresponde a las agencias cumplir con lo dispuesto en la Ley 151, las políticas de manejo de información y los estándares tecnológicos relativos a la Informática emitidos por la OGP, y comunicar las mismas de manera rápida y efectiva a su personal. *Id.*, Art.7, incisos (g) y (h).

ALCANCE

Esta Política aplica a todas las agencias que en virtud de la Ley Núm. 151-2004, según enmendada, conocida como la "Ley de Gobierno Electrónico", tienen o planifican tener sistemas computadorizados de información, independientemente de su costo y origen de los fondos.

ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

El Área de Tecnologías de Información (ATI) de la OGP es responsable de la actualización de la política pública relacionada con las tecnologías de información y comunicación. En virtud de esta facultad, se actualizan las políticas concernientes al desarrollo y el mantenimiento de los sitios "web" de las agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

POLÍTICA

Toda página, sitio o portal que una agencia desarrolle ya sea interna o externamente, así como las páginas ya publicadas, cumplirán con los siguientes requisitos y condiciones:

1. Enlace al Portal de Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico: A tenor con la integración y difusión inmediata en caso de emergencia o de índole de interés general, se proveerá por parte de OGP, un código HTML para que se implante la barra superior de PR.gov. Dicho código debe estar integrado en todas las secciones de la página web sin excepción.
2. Como medida de eficiencia programática, se exige que todo diseño "web" sea trabajado de modo responsivo ("Responsive Web Design") para que permita un ajuste automático de la programación de la página al dispositivo por el cual se visita. Esta medida pretende evitar incurrir en programación adicional para las unidades móviles y tabletas. Además, permite aumentar la usabilidad y universalidad de su portal.
3. Todo sitio o portal incorporará páginas "web" con la siguiente información: misión; visión; base legal; estructura organizacional; localización geográfica de las oficinas centrales, regionales y locales; horarios; números de teléfonos; información de contacto; servicios ofrecidos; condiciones para recibir los servicios; e información concerniente a compras y subastas.
4. El contenido de la(s) página(s) será revisado por la persona encargada de comunicaciones, por delegación expresa del Jefe de Agencia con el propósito de asegurar la integridad y veracidad de la información presentada a la ciudadanía. La agencia es responsable de toda información que se publique y de las posibles consecuencias de publicar información incorrecta o falsa.
5. Existen tres modalidades de diseño e implantación de una Plataforma de Manejo de Contenido. La utilización de estas modalidades dependerá de la evaluación de los retos, las estrategias, el presupuesto y los recursos que decida asignar para dicho desarrollo:
 - a. *Desarrollo interno con el equipo del Área de Tecnologías de Información:* si la agencia no cuenta con los recursos necesarios para la creación de su portal cibernético puede solicitar los servicios de desarrollo del grupo de portales de ATI. En cuyo caso, el desarrollo del portal será sujeto al Procedimiento Estándar de Operación para la creación de páginas web establecido por ATI.
 - b. *Desarrollo interno por parte de la agencia gubernamental:* la entidad asignará una persona encargada dentro de la propia agencia para la creación de la página "web". En este caso, ATI ofrecerá su peritaje durante el proceso de diseño, creación e implementación para garantizar que se cumplan con los requisitos mínimos necesarios de accesibilidad, seguridad, integridad de la data y navegación.
 - c. *Desarrollo con contratista externo:* la agencia será responsable de llevar a cabo un proceso de Solicitud de Propuestas de donde se seleccionará al proveedor que ofrezca la mejor alternativa de costos y a la misma vez, garantice el estricto cumplimiento con los requisitos de diseño, desarrollo, prueba, transferencia de conocimiento, mantenimiento y publicación que sean promulgados por OGP al igual que las leyes y reglamentos establecidas al respecto. La OGP, a través de ATI, ofrecerá su peritaje durante el proceso de diseño, creación e

Tema: Desarrollo y Mantenimiento de Sitios "Web" Agenciales ("Web Sites")

implementación para que cumplan con los requisitos mínimos necesarios sin limitarse a accesibilidad, seguridad, integridad de la data y navegación.

6. Con el propósito de facilitar el proceso de publicación de información en la Internet cada agencia establecerá las políticas, los procedimientos y las responsabilidades internas para la creación y el mantenimiento de información de las páginas "web" de la agencia. Dichas políticas deberán estar alineadas con las políticas y reglamentación establecidas por ATI, y con cualquier otra normativa aplicable.
7. Con el propósito de que las agencias publiquen páginas que garanticen acceso a personas con impedimentos y aumentar la disponibilidad de la información presentada, las páginas estarán diseñadas conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 229-2003, según enmendada, conocida como la "Ley para Garantizar el Acceso de Información a las Personas con Impedimentos". Esta ley establece que toda página electrónica estará diseñada para presentar información en formatos alternos. Asimismo, el referido estatuto dispone para que se utilice, en estas páginas, el lenguaje universal a ser leído por programas de asistencia tecnológica. Con el propósito de cumplir con esta ley, se establece lo siguiente:
 - a. *Descripción en imágenes y animaciones*: debe utilizarse el código HTML ALT para describir la función de cada elemento visual en la página. Por ejemplo, ALT="descripción del gráfico".
 - b. *Documentos en formato PDF*: Cuando se creen los documentos en formato PDF, se deben verificar que los mismos puedan ser copiados como texto y no creados como imagen. También pueden ser grabados con la opción OCR, para que los documentos en PDF puedan ser legibles por programas especializados como los lectores de pantalla de los no videntes.
 - c. *"Scripts, applets y plug-ins"*: hay que ofrecer contenido alternativo si las funciones actuales nuevas no son accesibles por este tipo de solución.
 - d. *Eliminación de animaciones en Adobe Flash*: Por motivos de compatibilidad y seguridad, se solicita ir eliminando el uso de animaciones en Adobe Flash y optando por alternativas modernas, tales como HTML5.
 - e. *Uso de encabezados, listas y estructuras consistentes*: Se habrá de utilizar el "Cascading Style Sheet" (CSS) para dar formato a la página "web", en la medida de lo posible. Sugerimos que se implemente la modalidad de "breadcrumbs", facilitando así al usuario la navegación del portal.
 - f. *Mapa*: Se debe incluir un "sitemap" con las secciones principales del portal de forma tal que el usuario pueda acceder de forma rápida y organizada al material de interés. Asimismo, este mapa le ayudará para la actualización de las secciones correspondientes al portal de la agencia.
8. Las páginas "web" que se publiquen observarán el cumplimiento estricto con las disposiciones de la Ley Núm. 55-2012, conocida como la "Ley de Derechos Morales de Autor de Puerto Rico".
9. Las páginas "web" que se publiquen observarán el cumplimiento estricto con la Ley Núm. 78-2011, según enmendada, conocida como el "Código Electoral de Puerto Rico para el Siglo XXI", particularmente con aquellas disposiciones sobre gastos de difusión pública del Gobierno durante el año en que se celebre una elección general y hasta el día siguiente a la fecha de la celebración de la misma; así como la reglamentación que se adopte en virtud de dicha Ley.

Tema: Desarrollo y Mantenimiento de Sitios “Web” Agenciales (“Web Sites”)

10. Bancos de datos y recopilación de datos: toda la información de los ciudadanos que se recopile en la página “web” de la agencia debe cumplir con la política de privacidad y uso establecida en el portal del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Ningún desarrollo “web” debe incurrir en un nuevo registro de usuario con solicitud de información sensitiva, como es el seguro social. Cada agencia es responsable de solicitar a ATI la información sobre los registros compartidos para lograr reducir la cantidad de registros de usuario. Será requisito el obtener autorización de ATI para que nuevas páginas “web” utilicen un registro de usuario. ATI se asegurará del cumplimiento con los estándares de diseño, acceso, manejo, disposición y utilización de dicha información.
11. Todo proceso de desarrollo, implementación y mantenimiento debe ir acompañado de la documentación pertinente al proyecto. La documentación debe incluir todo el proceso de diseño e integración de los componentes junto al análisis de las pruebas de aceptación y uso, previo a la publicación del portal. Además, se debe incluir todo protocolo pertinente para el mantenimiento del portal cibernético donde se deberán especificar los procesos de respaldo (“backup”) y el restablecimiento, en la eventualidad de cualquier caída o pérdida de contenido. Dicha documentación debe almacenarse en la agencia correspondiente y estar disponible para revisión de ATI de ser requerida.
12. Todo portal debe identificar y establecer iniciativas para la creación de “Web API’s”, de forma tal que se utilicen tecnologías novedosas que simplifiquen la prestación de servicios a través de otros portales en el Internet y la comunicación intragencial.
13. Las páginas “web” utilizadas para procesar las transacciones electrónicas están sujetas a la Política de Desarrollo, Integración y Publicación de Transacciones Electrónicas Gubernamentales (ATI-006) y a la Política de Seguridad de los Sistemas de Información (ATI-003).

PROCEDIMIENTO

Según establece la Carta Circular Núm. 138-2016 de 12 de octubre de 2016, “Guías para Evaluar las Páginas de Internet del Gobierno”, ATI evaluará periódicamente el contenido, el diseño y la utilidad de las páginas “web” publicadas. Para evaluar dichas páginas “web” y establecer los criterios mínimos que estas páginas deben cumplir, ATI utilizará el documento denominado “Evaluación de Página de Internet Gobierno”. El equipo de trabajo de ATI notificará oportunamente los resultados de estas revisiones para que las agencias tomen conocimiento y adopten las medidas correctivas que sean necesarias.

EXENCIONES

Ninguna

DEFINICIONES

Agencia – Significa cualquier junta, cuerpo, tribunal examinador, comisión, corporación pública, oficina independiente, división, administración, negociado, departamento, autoridad, funcionario, persona, entidad o cualquier instrumentalidad de la Rama Ejecutiva del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según se dispone en el Artículo 2, inciso (b) de la Ley 151-2004, *supra*.

“**Breadcrumb**” – Historial de navegación.

HTML5 – siglas del inglés de “Hyper Text Mark up Language”; refiérase a, lenguaje usado para estructurar y presentar el contenido para la web de forma ágil y que permite mayor sofisticación en el contenido.

Interfaz de programación (“Web API”) – Significa el conjunto de funciones que permite la comunicación entre aplicaciones y representan la capacidad de comunicación entre componentes de “software.” Éstas permiten la comunicación a través del Internet por una entidad externa con aplicaciones internas, con el objetivo de permitir el libre acceso, de manera segura, a entidades autorizadas, con información del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

OCR – siglas del inglés de “Optical Character Recognition”; refiérase a, la capacidad de reconocer imágenes y/o caracteres en un papel y convertirlos en datos digitales.

PDF - sigla del inglés de “Portable Document Format”; refiérase a, formato de documento portátil, el que constituye un formato de almacenamiento para documentos digitales independiente de plataformas de software o hardware. Este formato es de tipo compuesto (imagen vectorial, mapa de bits y texto)

Plataforma de Manejo de Contenido – Significa el desarrollo global o programa que permite acceder al Portal de Gobierno por medio de un navegador de Internet y el cual provee diversos niveles de privilegios para la edición, la publicación y el acceso a información relevante y pertinente.

Sitio “Web” – Significa una dirección virtual en la “World Wide Web”.

Sitio “Web” Agencial – Significa el conjunto de páginas “web” que representan a una agencia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

W3C – Significa el “World Web Consortium”, el cual es el líder promoviendo estándares y guías de la Internet. Esta organización tiene múltiples grupos y comités que promueven las mejores prácticas en las áreas relacionadas al uso de la “web”.

“Webmaster” – Significa un profesional informático encargado de la administración de los servicios de un sitio “web”.

“Webmaster” Agencial – Significa el “webmaster” reconocido como la persona enlace entre la OGP y la agencia en que labora.

“Web Hosting” – Significa el espacio virtual para la publicación de las páginas “web”, las estáticas o las dinámicas basado en la plataforma de manejo de contenido del Portal del Gobierno.

ANEJOS

Carta Circular Núm. 138-2016 de 12 de octubre de 2016, “Guías para Evaluar las Páginas de Internet del Gobierno”, y su Anejo I, Formulario titulado “Evaluación de Página de Internet Gobierno”.

REFERENCIAS

Ley Núm. 151-2004, según enmendada, conocida como “Ley de Gobierno Electrónico”

Ley Núm. 229-2003, según enmendada, conocida como “Ley para Garantizar el Acceso a Información a las Personas con Impedimentos”

Ley Núm. 55-2012, conocida como “Ley de Derechos Morales de Autor”

Ley Núm. 78-2011, según enmendada, conocida como “Código electoral de Puerto Rico para el Siglo XI”

Carta Circular Núm. 138-2016 de 12 de octubre de 2016, “Guías para Evaluar las Páginas de Internet del Gobierno”

Política Núm. ATI-06, sobre de Desarrollo, Integración y Publicación de Transacciones Electrónicas Gubernamentales, revisada el 7 de noviembre de 2016

Política Núm. ATI-03, sobre Seguridad de los Sistemas de Información, revisada el 7 de noviembre de 2016

ANTECEDENTES

Política Núm. TIG-002, conocida como Desarrollo y Mantenimiento de Sitios “Web” Agenciales (“Web Sites”, revisada el 12 de septiembre de 2007.





Evaluación de las Páginas de Internet del Gobierno

Agencia Evaluada: _____ Fecha: _____

Evaluador (a): _____ Puesto: _____

Instrucciones Generales

Este documento representa los aspectos más relevantes e importantes que debe tener toda página electrónica del gobierno. Los criterios a evaluarse serán los siguiente:

Contenido	Lo que está comprendido en la Información. Incluye el ámbito, la extensión y significado de la misma. El mismo tiene que estar acorde con la audiencia que utilizará la información.
Utilidad	Determina cuán práctica y fácil de entender es la página para el usuario.
Diseño	Formato estructurado a través del cual se organiza la información de manera atractiva, lógica y útil para el usuario.
El (la) evaluador (a) deberá indicar con una "X" si el requisito presentado:	
Cumple	El requisito está presente en la página y está funcionando en su totalidad.
En Proceso	El requisito comenzó a trabajarse o está esperando por aprobación
No Cumple	El requisito no está contemplado en la página o está presente, pero no cumple con lo requerido.

Nota: Previo al inicio de la evaluación, (uno o dos días antes), el (la) evaluador (a) realizará una prueba para determinar disponibilidad (Reactivo #3 dentro de la categoría de Utilidad). Esta consistirá en acceder la página por tres ocasiones durante un mismo día. Deberá hacer un lapso mínimo de tres horas entre cada intento. Para que la página cumpla, ésta tiene que haber estado disponible durante las tres ocasiones. Si se pudo acceder a la página en dos ocasiones, se puede catalogar "En Proceso". Finalmente si la página estuvo disponible una sola vez o en ningún momento, se catalogará como "No Cumple" y se hará la anotación en las observaciones donde indique lo ocurrido para que se tomen las medidas correctivas necesarias.





Contenido	Cumple	En Proceso	No Cumple
1. La página principal contiene distintos enlaces a través de los cuales se puedes acceder			
a. Base Legal de la Agencia			
b. Facultades que tiene la Agencia			
c. Misión y Metas de la Agencia ¹			
d. Descripción de las distintas unidades de la Agencia			
e. Historia de la Agencia			
f. Comunicados de prensa, actividades, subastas			
g. Oportunidades de empleo que ofrece la Agencia ²			
2. La página provee			
a. Teléfono de los puestos contacto en la Agencia			
b. Dirección física y postal de la Agencia			
c. Correo electrónico de oficiales de contacto de la Agencia			
d. Dirección electrónica del administrador de la Página			
3. La información está organizada en forma:			
a. Lógica (Ej. Los datos tienen una secuencia esperada)			
b. Estructurada (Ej. No se pasa de una tema a otro sin una secuencia lógica; los temas están agrupados por relación)			
c. Precisa (Ej. Se exponen los temas de forma directa y evitando desviaciones o ambigüedad)			
4. La información de página			
a. Es Legible (Ej. Tamaño, color y tipo de letra es entendible)			
b. Está escrita en un lenguaje sencillo			
c. Está libre de errores ortográficos			
5. Los títulos o subtítulos presentados en la página principal están relacionados con el contenido esbozado en los enlaces.			
6. La página le provee al usuario una orientación completa sobre los servicios y la ayuda que la Agencia puede proveerle.			
7. Al acceder un enlace para el servicio, se ofrece la información completa sobre los requisitos necesarios para obtener el mismo.			

¹ La misión y metas de la Agencia deberían presentarse tal y como se describen en el documento de Presupuesto de la Oficina de Gerencia y Presupuesto. De haber discrepancias, verificar con la Agencia la razón de dicha diferencia.

² Si la página no tiene una sección sobre oportunidades de empleo en la Agencia, entonces tiene que proveer un enlace que lleve al (la) usuario (a) a la sección de empleos que aparece en el Portal del Gobierno dentro del enlace de " Nuestro Gobierno". De no contar con plazas disponibles, la página deberá establecerlo y la fecha de la última actualización de la misma.



8. La página presenta información de índole informativa e investigativa para el enriquecimiento del usuario.			
9. Las imágenes que se presentan son apropiadas, inclusivas y libre de prejuicio. ³			
10. Los artículos mencionados en la página están acompañados con sus referencias y bibliografía.			
11. Cumple con los requisitos de información Artículo 7(b) Ley 151-2004			
12. La página provee enlaces a otros portales que puedan complementar la información presentada.			
13. Se incluye la fecha de edición y revisión de la página.			
Observaciones :			

Handwritten signature

Utilidad	Cumple	En Proceso	No Cumple
1. La página se accede:			
a. Fácilmente			
b. Con rapidez			
2. Los enlaces se acceden con facilidad.			
3. Disponibilidad de la página ⁴			

³ Por ejemplo, si se van a incorporar imágenes de la ciudadanía, las mismas deben apelar a todo tipo de ciudadano sin importar edad, raza, clase social, sexo, etc.

⁴ Previo al inicio de la evaluación, (uno o dos días antes), el (la) evaluador (a) realizará una prueba para determinar disponibilidad (Reactivo #3 dentro de la categoría de Utilidad). Esta consistirá en acceder la página por tres ocasiones durante un mismo día. Deberá hacer un lapso mínimo de tres horas entre cada intento. Para que la página cumpla, ésta tiene que haber estado disponible durante las tres ocasiones. Si se pudo acceder a la página en dos ocasiones, se puede catalogar "En Proceso". Finalmente si la página estuvo disponible una sola vez o en ningún momento, se catalogará como "No Cumple" y se hará la anotación en las observaciones donde indique lo ocurrido para que se tomen las medidas correctivas necesarias.



4. La cantidad de imágenes y gráficas es adecuada (Ej. No reduce rapidez de la búsqueda para el usuario ni la rapidez de la página misma).			
5. Se provee versión de impresión (por tema) para que el usuario puede imprimir la información que desee.			
6. Se provee un icono que permite enviar información de la página o la página misma a otra persona.			
7. La información contenida en la página principal le permite al usuario saber donde encontrar la información que necesita.			
Observaciones :			

Diseño	Cumple	En Proceso	No Cumple
1. La información contenida en el portal se presenta en forma: a. Ordenada (Ej. Enlaces organizados por orden alfabético) b. Atractiva (Ej. El color del texto motiva su lectura)			
2. El color del texto permite una lectura manejable (Ej. El color es agradable a la vista, el contraste de colores no cansa la vista).			
3. El fondo de la página ("Background") no interfiere con el contenido de la misma.			
4. El formato facilita el acceso a la información.			
5. La página contiene herramientas de ayuda (ventana de ayuda o buscador, ect) para que el visitante pueda conseguir la información que necesita. ⁵			
6. Se utilizan recursos gráficos (gráficas, imágenes, sonidos, ect) para facilitarle al lector el entendimiento de la información.			
7. La página no contiene imágenes pesadas que confundan al lector (Ej. Imágenes en movimiento continuo)			
8. La página cuenta con un registro (counter) que permite identificar la cantidad de usuarios que visitan la misma.			

⁵ El (la) evaluador (a) realizará un mínimo de tres pruebas para determinar la eficiencia del buscador. Para ello. Escribirá palabras claves que están relacionadas con información presentada en la página y verificará que con las mismas se pueda encontrar el enlace correspondiente.



9. La página cuenta con enlaces al final de cada pantalla accedida para facilitarle al visitante el regreso al inicio de la página.			
10. La página se adapta en diseño al dispositivos que se esté utilizando para visualizarla. ("Responsive Web Design")			
11. La página contiene información de referencia en formatos fáciles de imprimir (EJ. PDF o HTML) para beneficio del visitante.			
12. La página provee el acceso necesario para descargar (download) programas tales como "Acrobat" cuando son necesarios para ver la información.			
13. Las gráficas y demás materiales visuales están acompañados con textos alternos que expliquen su contenido, de forma que cualquier "software" de lectura (Ej. Para no videntes) pueda leer la información.			
14. Todos los enlaces de tipo gráficos o de imágenes están documentados para que la persona pueda determinar a donde lo llevará dicho enlace aunque no puede ver la imagen.			
15. Toda la información transmitida con color, también está disponible sin color (Ej. A través del contenido o que pueda verse en blanco y negro).			
16. Los códigos de color no son la única forma de transmitir información, indicar una acción, marcar una respuesta o distinguir un elemento visual.			
17. Los archivos de multimedia tienen subtítulos y narraciones de audio sincronizadas.			
18. La información contenida en la página está formateada para que sea compatible con formatos alternativos (Ej. Braille, texto ASCII, grabaciones de audio, etc)			
19. Las página que contienen más de tres gráficas o animaciones (Animated gif JAVA, etc) tienen la opción de que se pueda acceder la misma sólo en textos (Text Only).			
20. Los sonidos de la página se identifican de alguna manera visual (Ej. Escribiendo en textos una descripción del sonido o su significado).			
Observaciones:			

