



TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL
OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO

POLITICA NÚM. : TIG-006

FECHA DE EFECTIVIDAD: 15 de diciembre de 2004

FECHA DE REVISIÓN: 12 de septiembre de 2007

TEMA: DESARROLLO, INTEGRACIÓN Y PUBLICACIÓN DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS
GUBERNAMENTALES

DESCRIPCIÓN

Esta política describe responsabilidades y requisitos que las entidades gubernamentales deben cumplir con respecto al desarrollo, implementación y publicación de transacciones electrónicas o formularios electrónicos accesibles por Internet.

BASE LEGAL

Ley Núm. 151 del 22 de junio de 2004 establece que la Oficina de Gerencia y Presupuesto tendrá la facultad para instrumentar, establecer y emitir 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 con el objetivo primordial de lograr la interconexión de los organismos para facilitar y agilizar los servicios al pueblo.

ALCANCE

Esta política aplica a todas las entidades gubernamentales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que utilizan la red interagencial o que publican transacciones electrónicas ya sea por medio del Portal del Gobierno o por portales propios.

MANTENIMIENTO DE LA POLÍTICA

La División de Gobierno Electrónico de la Oficina de Tecnologías de Información Gubernamental de la Oficina de Gerencia y Presupuesto es responsable por el mantenimiento y actualización de esta política.

POLÍTICA

A tono con la visión de un gobierno electrónico, las agencias son responsables de viabilizar la radicación de solicitudes de servicios a través de Internet. Toda solicitud o formulario de servicio debe ser provisto o accedido a través de los Servicios en Línea del Portal de Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Toda entidad gubernamental, que a la fecha de vigencia de esta política, ofrezca servicios a través de portales propios debe proveer la información necesaria para integrar o enlazar dichos servicios al Portal del Gobierno en no más de 30 días posteriores a dicha fecha.

Las entidades gubernamentales que al presente poseen la infraestructura para ofrecer servicios en línea, podrán continuar utilizando dicha infraestructura para el proceso de sus transacciones siempre y cuando cumplan con los requisitos y responsabilidades establecidos en esta política. Toda entidad que a la fecha de efectividad de esta política no tenga un sistema para manejo de solicitudes electrónicas, se verá obligado a utilizar la infraestructura de TIG para la publicación y trámite de transacciones gubernamentales, conocida como ELAF. Las entidades que no poseen la infraestructura necesaria para la publicación y trámite de transacciones, deberán coordinar con la OGP (División de Gobierno Electrónico) el desarrollo de un plan de trabajo entre ambas agencias con el propósito de lograr la publicación de sus transacciones.

A) Esta política establece que todas las entidades gubernamentales serán responsables de:

Tema: Desarrollo e Integración de Transacciones Electrónicas Gubernamentales

1. Mantener actualizado el **Registro de Servicios del Gobierno**, donde la OGP tiene el inventario de las transacciones gubernamentales que se realizan en las agencias. Al registrar una transacción es necesario incluir el/los formulario(s) de la transacción en formato PDF. El acceso al registro está disponible a través del Portal <http://www.g2g.gobierno.pr>.
 2. Notificar a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (División de Gobierno Electrónico) sobre toda solicitud electrónica de servicio así como todo formulario que esté disponible al ciudadano por Internet.
 3. Asignar un funcionario con la suficiente autoridad para la toma de decisiones y que a la vez sea conocedor de los servicios ofrecidos por la agencia. Este funcionario será el Enlace de Servicios entre el personal de OGP (División de Gobierno Electrónico) y la agencia.
 4. Participar y apoyar a la OGP en las actividades dirigidas a documentar las transacciones y su ulterior implementación. Dichas actividades incluyen, pero no se limitan a: entrevistas, solicitud de documentación y asignación de personal según sea necesario.
 5. Informar a la OGP (Área de Gobierno Electrónico), con 6 semanas de anticipación, todo cambio que afecte la disponibilidad o requerimientos de transacciones ya publicadas. Estos cambios incluyen, pero no se limitan a: el enlace donde reside la transacción, cambios en el costo de la transacción, cambios en el proceso de la transacción, de los documentos requeridos, de las instrucciones específicas o generales, y cambios de formularios.
 6. Toda transacción electrónica o formulario disponible en línea estará accesible a través del Portal de Gobierno en <http://www.gobierno.pr>. Se prohíbe publicar en portales externos transacciones que no hayan sido incluidas previamente en el Portal de Gobierno.
 7. Toda inversión en publicidad y/o todo anuncio que publique una agencia con respecto a transacciones o servicios en Internet, incluirá la dirección del Portal de Gobierno como medio principal de acceder la transacción. Además, dicho anuncio incluirá el Emblema Oficial de Gobierno Electrónico y la marca del mismo.
 8. Toda transacción electrónica de la entidad gubernamental incluirá, como parte del proceso, la notificación al ciudadano sobre el estatus (recibido, en proceso, etc.) en un periodo de tiempo no mayor a un (1) día laborable.
 9. Toda transacción electrónica deberá estar diseñada de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 229 del 2 de septiembre de 2003, Ley para Garantizar el Acceso de Información a las Personas con Impedimentos, y conforme a la Guía de Accesibilidad.
- B) Para ofrecer transacciones al público las entidades gubernamentales deben cumplir los siguientes requisitos:
- 1. Funcionales**
 - a) Poseer recursos humanos adiestrados, capacitados y responsables de trabajar inmediatamente las transacciones electrónicas que se reciban.
 - b) Poseer recursos humanos adiestrados, capacitados y responsables por el proceso de actualización de la transacción, de ser necesario.
 - c) El personal asignado a trabajar las solicitudes de servicio recibidas electrónicamente debe tener acceso a Internet y a una impresora.
 - 2. Administrativos**
 - a) Atemperar las leyes o reglamentos que presenten impedimentos para solicitar o procesar solicitudes en línea, para que las mismas permitan cumplir con la Ley de Gobierno Electrónico.

Tema: Desarrollo e Integración de Transacciones Electrónicas Gubernamentales

- b) Revisar los procesos desde la perspectiva de la nueva tecnología y realizar mejoras en los mismos para viabilizar el ofrecimiento del servicio en línea.

3. Técnicos

- a) Utilizar el puerto 80 del protocolo “Transmisión Control Protocolo (TCP)” para aquella parte de la comunicación con el programa de aplicaciones donde la información que se intercambie con el ciudadano no es confidencial y no tiene que estar protegida.
- b) Utilizar el puerto 443 del protocolo TCP para aquella parte de la comunicación con el programa de aplicaciones donde la información que se intercambie con el ciudadano es confidencial y tiene que estar protegida utilizando el estándar de “encriptación” *Secure Sockets Layer (SSL)*.
- c) Coordinar previamente con el área de TIG acceso al *Agency Monitor* cuando las transacciones electrónicas se inician desde el ELAF en la OGP.

4. Tipos de Transacciones:

- a) **Tipo 0-** Transacciones en la cual la agencia o entidad gubernamental solo provee al solicitante un formulario en formato pdf para imprimir y entregar a mano, correo o fax.
- b) **Tipo 1-** Transacciones con o sin pago cuya solicitud puede ser procesada y completada por una sola agencia. La solicitud puede ser recibida electrónicamente en la agencia el ELAF y será referida al personal de la agencia para que sea procesada.
- c) **Tipo 2-** Transacciones con o sin pago cuya solicitud involucra mas de una (1) agencia para ser procesada y/o completada.
- d) **Tipo Enlace –** Transacciones que se solicitan y se procesan a través del portal de una agencia en particular. Este tipo de transacción puede incluir: un formulario en línea, el cual se imprime y se cumplimenta a mano así como también formularios que se envían y procesan electrónicamente.

PROCEDIMIENTO

Las agencias tendrán 30 días a partir de la fecha de publicación de esta política para notificar a la OGP (División de Gobierno Electrónico) sobre aquellas transacciones o formularios que ya estén disponibles en línea a través de portales propios o externos.

Para solicitar o notificar a la OGP la integración de una transacción al Portal de Gobierno la agencia deberá:

1. Verificar que la transacción esté incluida en el **Registro de Servicios del Gobierno**.
2. Adjuntar el/los formulario(s) correspondiente(s) a la solicitud de la transacción en formato (pdf) así como las instrucciones necesarias para completarlo de ser necesario.
3. Cumplimentar la Sección A del **Perfil de Transacciones Gubernamentales**.
4. Participar en las actividades de entrevistas, documentación y pruebas necesarias.
5. Si la transacción existe en un portal externo o propio de la agencia (transacción tipo enlace):
 - a) La entidad gubernamental proveerá a la OGP la dirección de enlace que apunta directamente a la transacción o formulario en su portal, y no a la página de bienvenida donde la entidad gubernamental la publica.
 - b) Toda información que aparece bajo el Portal de Gobierno con respecto a la transacción, debe aparecer también en la dirección de enlace del portal externo de la agencia. No debe existir discrepancia entre la información o instrucciones ofrecidas en ambos portales.
 - c) La(s) página(s) de la transacción en el portal en la entidad gubernamental debe incluir un botón o enlace para regresar al Portal de Gobierno.
 - d) Proveer el personal para las pruebas del funcionamiento de enlace.

EXENCIONES

Si una entidad gubernamental desea obtener una exención en relación al uso del ELAF deberá someter una justificación por escrito al Oficial de Principal de Tecnología de la Oficina de Gerencia y Presupuesto quien evaluará los méritos y notificará su decisión por escrito a la entidad gubernamental.

DEFINICIONES:

Agency Monitor – Parte del ELAF, aplicación que notifica al personal en la agencia o entidad gubernamental cuando hay una transacción electrónica pendiente para trabajar.

ELAF- ELA Framework. Infraestructura de gobierno electrónico que comprende el Portal de Gobierno, herramientas para publicar transacciones electrónicas y el Agency Monitor.

Formulario- Documentos que completa el ciudadano en formato pdf con el propósito de solicitar un servicio en una agencia. Incluye las instrucciones y anejos pertinentes.

Puerto del protocolo TCP – Conexión lógica que describe la manera en que un programa cliente accede un servidor y viceversa.

Secure Sockets Layer (SSL)- Es un protocolo utilizado para manejar la seguridad de la información transmitida a través de Internet.

Servicio – Se refiere a los servicios que una agencia de gobierno les ofrece a los ciudadanos. Por lo general, el ciudadano debe completar un formulario para poder recibir el servicio solicitado.

Transacción – se refiere a la acción o conjunto de acciones que se realizan en una entidad gubernamental y cuyo producto final es de interés para un solicitante. Los solicitantes de una transacción pueden ser: individuos, organizaciones y corporaciones públicas o privadas.

Transacción Electrónica – se refiere a la acción o conjunto de acciones las cuales son realizadas parcial o completamente por medios electrónicos y cuyo producto final es de interés para un solicitante. Los solicitantes de una transacción pueden ser: individuos, organizaciones y corporaciones públicas o privadas.

ANEJOS

Perfil de Transacciones Gubernamentales

Perfil de Transacciones Gubernamentales (Instrucciones)

REFERENCIAS

Ley para Garantizar el Acceso de Información a las Personas con Impedimentos, Núm. 229 de 2 de septiembre de 2003

Registro de Servicios del Gobierno

Ley de Gobierno Electrónico, Núm.151 de 22 de junio de 2004



TECNOLOGIA DE INFORMACION GUBERNAMENTAL

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO

PERFIL DE TRANSACCIONES GUBERNAMENTALES

La Política de Desarrollo, Integración y Publicación de Transacciones Electrónicas Gubernamentales del 1 de noviembre de 2004 (TIG-006), dispone que las agencias notifiquen a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (Área de Gerencia Gubernamental) cualquier transacción que se publique o este planificando publicar en la Internet. Favor de contestar las siguientes preguntas en los espacios provistos. En caso de que el espacio no sea suficiente, puede utilizar hojas adicionales. La versión electrónica de este formulario esta disponible en <http://www.g2g.gobierno.pr>.

Información General

Nombre de la Entidad Gubernamental:
Siglas de la Entidad Gubernamental:
Nombre de la Transacción:

Inicio de la Transacción

Descripción General:
Condiciones Generales de Inicio:
Instrucciones Generales de Inicio:
Instrucciones Específicas:
Documentos Requeridos:
Pagos: Concepto: Pagadero a: Cuenta Contable: Cuenta Bancaria: Forma de Pago: Tipo de Pago:
Contactos: Nombre: Dirección postal: Dirección física: Teléfono: Dirección de correo electrónico: