



**OFICINA PRESIDENCIAL DE  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
(OPTIC)**

**MEMORIAS INSTITUCIONALES**

**2018**

## Contenido

<b>i. Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>3</b>
<b>ii. Información Base Institucional .....</b>	<b>12</b>
<b>iii. Resultados de la Gestión del Año 2018 .....</b>	<b>21</b>
<b>a) Metas Institucionales .....</b>	<b>21</b>
<b>b) Indicadores de Gestión .....</b>	<b>25</b>
<b>1. Perspectiva Estratégica .....</b>	<b>33</b>
i. Metas Presidenciales .....	33
ii. Índice Uso Tic e Implementación Gobierno Electrónico ....	36
iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).....	37
<b>2. Perspectiva Operativa .....</b>	<b>39</b>
i. Índice de Transparencia .....	39
ii. Normas de Control Interno (NOBACI) .....	43
iii. Plan Anual de Compras y Contrataciones .....	47
iv. Declaraciones Juradas .....	56
<b>3. Perspectiva de los Usuarios .....</b>	<b>62</b>
i. Sistema de Atención Ciudadana 311.....	62
<b>c) Otras Acciones Desarrolladas .....</b>	<b>62</b>
_Toc532550246	
<b>IV. Gestión Interna .....</b>	<b>79</b>
<b>a) Desempeño Financiero.....</b>	<b>79</b>
<b>b) Contrataciones y Adquisiciones.....</b>	<b>80</b>
<b>V. Reconocimientos .....</b>	<b>83</b>
<b>Vi. Proyecciones al Próximo Año 2019 .....</b>	<b>91</b>

## I. RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos 20 años la República Dominicana ha estado a la vanguardia de los avances y el desarrollo de las tecnologías, conquistando las barreras de la información y la comunicación y reduciendo la brecha entre las personas, haciendo cada vez más la vida más sencilla y funcional la relación de los ciudadanos con las instituciones del Estado. Con la visión y el apoyo del Presidente Danilo Medina, definido para este periodo 2016-2020, con el Programa República Digital y el GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE, fomentar e implementar las TIC en el Estado, y desarrollar políticas públicas en todo el territorio nacional como medio para reformar los procesos gubernamentales y los servicios públicos, han sido el gran desafío, iniciando por el cambio y la transformación de las instituciones pública y los servicios que les ofrecen a los ciudadanos.

Durante el año 2018, la **Oficina Presidencial de las Tecnologías de Información y Comunicación (OPTIC)** se ha enfocado en las metas establecidas en el Plan Estratégico 2017-2020. En el uso e implementación de las TIC, la prestación de servicios en línea que ofrece el Estado al ciudadano y fortalecer la eficiencia interna, la transparencia, la rendición de cuentas y el gobierno abierto, con relación a la participación ciudadana, los ejes definidos, los objetivos y acciones planteadas.

La OPTIC está inmersa en una nueva etapa de avance que se sustenta en la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector

Público, el Programa de Gobierno del Presidente Danilo Medina y el Programa República Digital, que es el compromiso del Estado de poner en marcha iniciativas con la finalidad de avanzar y marcar la ruta del desarrollo de sus instituciones haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para reducir de manera sustancial la brecha digital, impulsar la búsqueda de conocimientos, la construcción de una cultura y economía digital, ampliar el acceso y la inclusión social en las TIC. Lograr servicios públicos, ágiles, transparentes, eficientes e interoperables, y así alcanzar resultados tangibles que impulsen e impacten el desarrollo de millones de dominicanos en nuestro país.

Este año hemos concluido con resultados extraordinarios en nuestra gestión, el país fue electo a la Presidencia de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGealc) para el 2019 por primera vez en los 14 años de existencia de la OPTIC, hemos recibido 2 reconocimientos por la cooperación horizontal a otros países de la región, pasamos del Nivel Medio al Nivel ALTO en el crecimiento del Gobierno Electrónico en la República Dominicana en el Ranking de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas 2018, hemos cumplido de manera destacada con todos nuestros indicadores y nos colocamos en el 5to lugar (con promedio de 94 %) entre las 10 instituciones en el 2018 con mejor desempeño de las 207 evaluadas por el Ministerio de la Presidencia en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), obtuvimos además un 96.4% en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana que realizó el Ministerio de Administración Pública por la calidad de los servicios que brindamos y la atención al ciudadano de nuestro personal.

Nuestros indicadores del año 2018: Compras Públicas 95.47%, Gestión Presupuestaria 100%, NOBACI 92.86%, ITICGE 92.81%, SISMAP 85.88%, Cumplimiento Ley 200-04 98% y Transparencia Gubernamental 96%.

## **En síntesis, nuestros resultados:**

1. En febrero del 2018, **concluimos la construcción y puesta en operación del Data Center del Estado Dominicano**, impactando más de 200 instituciones, reduciendo sus costos de operaciones e inversiones en tecnología y poniendo a su disposición una infraestructura tecnológica que garantiza la continuidad y disponibilidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía, a través de la Plataforma de Servicios Públicos en Línea. Una obra de suma importancia para el país, ya que, por primera vez, contamos con un centro de datos certificado con niveles de seguridad para garantizar el resguardo de las informaciones sensitivas del Estado y la continuidad de los servicios del gobierno, en caso de contingencia o desastres naturales. La inversión total de este proyecto fué de RD\$186,625,699.31.
2. **En el año 2018 la OPTIC concluyó la construcción del Punto GOB Plaza Sambil en el Distrito Nacional, cuya puesta en marcha será a partir de enero 2019.** Con este nuevo Centro de Atención Presencial (Punto GOB) estaremos ofreciendo 106 servicios de más demanda por la población, de unas 17 instituciones del Estado. Este Punto GOB impactará a los más de 700,000 mil ciudadanos que viven alrededor de la plaza en un perímetro de 5 kms

cuadrados, y a su vez, el millón de dominicanos que residen en el Distrito Nacional y que solicitan servicios del gobierno. Estos Centros de Atención Presencial (SAMBIL y MEGACENTRO), proporcionan a los ciudadanos, servicios efectivos, ahorro de tiempo y costos por desplazamiento, así como también, ahorro a las instituciones del Estado en sus gastos operativos. La inversión total de este Centro fué de RD\$ 60,424,471.01.

- 3. En el Centro de Atención Presencial de Servicios Ciudadanos (Punto GOB Megacentro Zona Oriental) se atendieron 201,120 ciudadanos, que recibieron unos 205,300 servicios,** de los que ofrecen las 13 instituciones que operan en el Centro. Para el ciudadano esto se traduce en ahorro de tiempo y recursos económicos, porque puede completar distintos trámites y servicios en un solo lugar, de manera gratuita.
- 4. En el 2018, la OPTIC desarrolló la Plataforma de Servicios Públicos en Línea dentro del Programa República Digital,** la cual permitirá a los ciudadanos obtener trámites y servicios con el Estado a través de cualquier dispositivo móvil o computadora mediante el internet, ahorrando así tiempo y recursos. Este portal incluye un sistema único de identidad electrónica que permite brindarles a los ciudadanos una identidad digital, con diversos mecanismos de validaciones (reconocimiento facial, dactilar, reconocimiento de voz, algoritmo de preguntas) que facilita tener la seguridad de quien

consume el servicio, es quien dice ser, además de disponer de un sistema de pago electrónico que permite utilizar cualquier tarjeta de

crédito o débito, todo ello dentro de un portal centralizado en un solo lugar con todos los servicios públicos. Esta plataforma de servicios públicos en línea entrará en vigencia en enero 2019, impactando a todos los ciudadanos y ciudadanas mayores de edad que residentes en la República Dominicana como en el extranjero. La inversión total fué de RD\$53.072,524.17.

5. **Dentro del proyecto “Municipios Conectados” de República Digital, hemos desarrollado e implementado a la fecha, 100 portales Web en los ayuntamientos de nuestro país, o sea, 63% del total de 158, impactando unos 3,965,206 ciudadanos con mayoría de edad que pertenecen a dichos municipios. Tenemos a la fecha: 14 en la Región Este, 31 en la Región Sur, 6 en el Gran Santo Domingo y 49 en la Región Norte.** Estos Portales permitirán ofrecer en una primera etapa servicios informativos al ciudadano, publicación de las ejecutorias de las alcaldías y con esto propiciar y fortalecer la transparencia y eficiencia de todos los gobiernos locales de la República Dominicana. Se completarán los 158 municipios durante el 2019, e iniciaremos los trámites y servicios en línea en las alcaldías.
  
6. **La OPTIC se convirtió en este año en Entidad de Certificación de Firma Digital** mediante resolución No. 024-18 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), que nos acredita para operar como institución responsable en el Estado, para emisión,

administración, registro y conservación de certificados digitales, de conformidad a la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico y Firma Digital. Esto contribuye a garantizar la validez de los documentos de las instituciones estatales que utilicen esta herramienta. **Con esta firma digital los ciudadanos e instituciones podrán firmar documentos y hacer transacciones de forma segura y virtual. Podemos destacar su uso en certificaciones dirigidas al ciudadano y empresas, contratos, facturas electrónicas, trámites, transacciones, autenticación de personas y documentos jurídicos y notariales.** El proyecto de firma digital busca fortalecer

la transparencia, seguridad y eficiencia de los procesos gubernamentales y los servicios públicos en línea, enmarcados en el programa de Republica Digital.

7. El noviembre del 2018, **la OPTIC, en la persona de su Director General el Ing. Armando García, asumió la presidencia de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGealc) para el año 2019**, durante la V Reunión Ministerial y la XII Reunión Anual de Autoridades de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, celebrada en la ciudad de Panamá, este es el principal mecanismo y foro regional para impulsar políticas de gobierno electrónico y abierto para la región, y es un reconocimiento de compromiso del Gobierno del Presidente Danilo Medina, con las Tecnologías de la Información y Comunicación y su impacto en la Transparencia, Eficiencia y Gobierno Abierto.

8. **Hemos implementado nuevos organigramas en los departamentos TIC de 124 instituciones del Estado**, en coordinación con el Ministerio de la Administración Pública. Con la estandarización de las estructuras, funciones y roles de las áreas TIC en el Estado dominicano, elevan los perfiles de nuestros recursos humanos, así como la transparencia, eficiencia de los procesos y calidad de los servicios que se ofrecen al ciudadano.
  
9. **Elevamos a 260 las instituciones públicas evaluadas dentro de índice de Uso de TIC en Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), lo que representa un 80% del total del Estado dominicano.** Estas evaluaciones se hacen de manera sistemática, midiendo los esfuerzos realizados en la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocadas principalmente, en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la transparencia en las instituciones. Este indicador iTICge es parte del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) de la Presidencia de la República.
  
10. En la encuesta de e-gobierno 2018 publicada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre los avances en materia de gobierno electrónico de los 193 países miembros, **la República Dominicana por primera vez en la historia de este índice subió al rango de los países de nivel alto en el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Estado (0.5726).** Por otra parte, obtuvimos el primer lugar en la región en el índice de E-Participación (EPI), que tiene como objetivo mejorar

el acceso a la información y a los servicios públicos, así como promover la participación de los ciudadanos en la formulación de políticas públicas.

11. Durante el 2018 continuamos la implementación y ampliación **del Marco Normativo de TIC y Gobierno Electrónico** en el Estado, certificando a 164 instituciones gubernamentales, en las áreas de transparencia, gobierno abierto, servicios ciudadanos, redes sociales, interoperabilidad y accesibilidad web, a través de once (11) normas, que han servido para estandarizar los procesos y plataformas tecnológicas, implementando las mejores prácticas del uso de las TIC en la administración pública e impactando la calidad de los servicios al ciudadano.
  
12. **En la Norma para la Creación y Administración de Portales Web y Transparencia (NORTIC A2), OPTIC ha certificado hasta la fecha, más de 144 organismos, regularizando la creación y administración de los portales web, y los sub-portales de transparencia,** de manera tal, que los ciudadanos puedan tener acceso a cualquier información de las instituciones e incluso de funcionarios empleados, fortaleciendo la institucionalidad y mejorando el acceso a la información pública.
  
13. **En la Norma de Datos Abiertos para los Organismos del Estado (NORTIC A3), hasta la fecha tenemos certificadas 122 instituciones públicas,** fortaleciendo con esto los pilares del

Gobierno Abierto, que son transparencia, colaboración y participación ciudadana y reutilización de los datos por parte de los ciudadanos y las empresas, públicas y privadas.

14. **A partir de mayo de este año 2018 se implementa la Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano (NORTIC B2), esta normativa impactará a más de 500,000 personas que tienen algún tipo de discapacidad** que le dificulta el uso del computador distribuido de la forma siguiente: visual 37.9%, auditiva 13.8% e intelectual 21.2%, esto en total suma el 72.9% de los 708,597 ciudadanos que viven con algún tipo de discapacidad en Rep. Dominicana, según la Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples (ENHOGAR-2013). Con esto apoyamos las políticas de inclusión social adoptadas por el Gobierno del Presidente Danilo Medina.
  
15. **En el 2018, se elaboró la Norma para la Gestión de los Residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) para los Organismos del Estado Dominicano (NORTIC A8:2018),** que entrará en vigencia en enero 2019, con el objetivo de contribuir con lo enunciado en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, en el artículo 13, “Todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas deberán incorporar criterios de sostenibilidad ambiental y adecuada gestión integral de riesgos, además de buscar una solución a la problemática actual de cómo el Estado maneja sus desechos eléctricos

y electrónicos”.

16. En el 2018 en la Línea \*462 del Centro de Atención Ciudadana de OPTIC (Call Center), **se recibieron y se canalizaron cerca de 1,195,626 llamadas de ciudadanos que solicitaron informaciones y servicios de más de 70 instituciones públicas. Este servicio se ofrece de manera gratuita al ciudadano desde cualquier parte de país.**
  
17. **Se atendieron en la Línea 311 del Centro de Atención Ciudadana de OPTIC (Call Center), más de 12,752 llamadas con casos de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias,** de distintos organismos gubernamentales. A través de esta Línea 311, el ciudadano puede reportar en cualquier momento su denuncia, queja o reclamación mediante una vía centralizada y privada, de forma rápida y directa, desde cualquier parte de país. Este servicio es totalmente gratis para el ciudadano.

## II. INFORMACIÓN BASE INSTITUCIONAL

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación de la República Dominicana (OPTIC), es una institución con dependencia del Poder Ejecutivo, fue creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país, mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

## **Misión**

Formular, promover e implementar políticas, estrategias y normativas para la gestión de las TIC y el Gobierno Electrónico, que garanticen el uso de la tecnología, el acceso a la información, la transparencia y los servicios en línea del Estado para la Ciudadanía, mediante el desarrollo continuo del Gobierno Digital en las Instituciones del Estado.

## **Visión**

Ser el organismo rector y el referente nacional e internacional en materia de Gobierno Electrónico y las TIC en el Estado dominicano, trazando pautas para el incremento de la productividad y el fortalecimiento de la transparencia en las instituciones gubernamentales, así como el fomento de las alianzas público-privadas en beneficio de la ciudadanía.

## **Valores**

- Transparencia
- Compromiso
- Innovación
- Conocimiento
- Espíritu de Trabajo en Equipo
- Excelencia
- Vocación de Servicio

## **Líneas Estratégicas**

- Normativa, Supervisión y Control

- Consultiva
- Fortalecimiento Institucional
- Atención Ciudadana

## **Política Integrada de Gestión**

Nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos del servicio, legales y normativos aplicables, la mejora continua de nuestros procesos y servicios, con el fin de asegurar y mantener los sistemas de gestión de acuerdo a los estándares de calidad, seguridad de la información y los servicios de TI y así contribuir con la transformación del Estado dominicano.

## **Nos proponemos garantizar a nuestros clientes, servicios:**

- De excelencia
- Profesionales
- Eficientes
- Disponibles
- Seguros

## **Principales funcionarios de la OPTIC**

**Armando García Piña**

DIRECTOR GENERAL

**Santa García**

DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**Paolo Gómez**

DIRECTOR TÉCNICO

**Soanna Berihuete**

DIRECTORA CENTRO ATENCION CIUDADANA

**Charli Polanco**

DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

**Reyna Pineda**

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

**Anny Arias**

DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

**José Luis Hernández**

DEPARTAMENTO JURÍDICO

**Glenny Castro**

DEPARTAMENTO ESTANDARIZACIÓN NORMATIVA Y AUDITORÍA  
TÉCNICA

**Miguel Amable Guerra Cruz**

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

**Jennifer Jiménez**

COORDINADORA DEPARTAMENTO COMUNICACIONES

### **Base Legal**

La base jurídica que sustenta el rol de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación está compuesta principalmente de un conjunto de leyes y decretos que mencionamos a continuación, además del Programa de Gobierno 2016-2020 de la actual gestión del Presidente Constitucional de la República Dominicana, Licenciado Danilo Medina Sánchez.

- Constitución de la República Dominicana en su artículo 147.
- **Ley No. 126-02** sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
- **Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030**, en el artículo 16 sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación que promueve el uso de las TIC como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información.
- **Decreto No. 335-03** que aprueba el reglamento de aplicación de la ley 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas

Digitales.

- **Decreto No. 1090-04** de fecha 3 de septiembre de 2004. Crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) como dependencia del Poder Ejecutivo.
- **Decreto No. 228-07** de fecha 19 de abril de 2007. Establece el Centro de Contacto Gubernamental \*GOB (\*462) como canal de voz oficial, primer punto de contacto y principal de comunicación para atención telefónica del Gobierno dominicano.
- **Decreto Núm. 229-07** de fecha 19 de abril de 2007, establece en su artículo 3, numeral 3.4, como funciones de la OPTIC: “Formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y la modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)”.
- **Decreto No. 709-07** de fecha 26 de diciembre de 2007, sobre normas y estándares de la OPTIC. Este instruye a toda la Administración Pública del Estado dominicano a cumplir, en lo que les sea aplicable, con las normas y estándares tecnológicos.
- **Decreto Núm. 175-08**, de fecha 24 de marzo de 2008, instruye y empodera a la OPTIC, a dar asesoría en materia de Tecnologías de la

Información y Comunicación y Gobierno Electrónico a toda la administración pública.

- **Decreto No. 694-09** de fecha 17 de septiembre de 2009 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones.
- **Decreto Núm. 134-14**, Reglamento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 9 de abril del 2014. Artículo 16, Literal G, establece la responsabilidad a la OPTIC, por el cumplimiento de las políticas transversales, relativa al Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- **Decreto No. 258-16** de fecha 16 de septiembre de 2016. Crea el programa República Digital y la Comisión Presidencial de República Digital. Instructivo de Aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.
- **Decreto 15-17** de fecha 08 de febrero de 2017, que establece el procedimiento para asegurar el control del gasto y pago a proveedores.
- **Decreto 389-17** de fecha 23 de octubre de 2017, donde la OPTIC gestionará la plataforma Electrónica en apoyo a la Dirección Ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
- **Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)**, capítulo XVIII.
- **Plan de Gobierno 2016-2020 acápite 2.1**
- **Plan Estratégico Institucional 2017-2020**

## Convenios Interinstitucionales

- **Convenio de Cooperación Interinstitucional para dar asistencia a las mujeres víctimas de violencia y amenazas de muerte**, suscrito entre el Ministerio de la Mujer (MMUJER) y la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- **Convenio de Colaboración Interinstitucional**, suscrito entre el instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), y la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), de fecha 28 de agosto de 2018.

En el transcurso del año 2018, el Centro de Atención Presencial para el Ciudadano (Punto GOB), sede Sambil, Distrito Nacional, incorporo las siguientes instituciones:

1. Dirección General de Bienes Nacionales (BN), en fecha 16 de octubre de 2018.
2. Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en fecha 09 de octubre de 2018.
3. Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), en fecha 05 de julio de 2018.
4. Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes, (MICM), en fecha 17 de octubre de 2018.

5. Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), en fecha 12 de junio de 2018.
6. Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS), en fecha 01 de julio de 2018.
7. Ministerio de Trabajo (MT), en fecha 18 de octubre de 2018, instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), en fecha 11 de noviembre de 2018.

El Centro de Contacto Gubernamental ha incorporado durante el 2018, las siguientes instituciones:

1. Comedores Económicos del Estado Dominicano, en fecha 03 de septiembre de 2018.
2. Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), en fecha 07 de mayo de 2018.
3. Ministerio de Defensa, en fecha 20 de septiembre de 2018.
4. Jardín Botánico Nacional, en fecha 26 de febrero de 2018.
5. Plan de Asistencia Social de la presidencia (PASP), en fecha 24 de mayo de 2018.
6. Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), en fecha 06 de marzo de 2018.

### III. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL AÑO

**2018**

#### **a) Metas Institucionales**

La Meta de la OPTIC para el 2018 fue establecer una plataforma de servicios en línea para el ciudadano dominicano. La visión para el futuro, crear un repositorio de servicios transversales para todas las instituciones del Estado, la misma incluye pasos aún más avanzados:

##### 1.- Implementación del Data Center del Estado Dominicano.

En febrero del 2018, concluimos la construcción y puesta en operación del Data Center del Estado Dominicano, impactando más de 200 instituciones, reduciendo sus costos de operaciones e inversiones en tecnología y poniendo a su disposición una infraestructura tecnológica que garantiza la continuidad y disponibilidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía, a través de la Plataforma de Servicios Públicos en Línea.

Una obra de suma importancia para el país, ya que, por primera vez, contamos con un centro de datos certificado con niveles de seguridad para garantizar el resguardo de las informaciones sensitivas del Estado y la continuidad de los servicios del gobierno, en caso de contingencia o desastres naturales.

## 2.- Ampliación del Centro de Atención Presencial Punto Gob Sambil, Distrito Nacional.

En el año 2018 la OPTIC concluyó la construcción del Punto GOB Plaza Sambil en el Distrito Nacional, cuya puesta en marcha será a partir de enero 2019. Con este nuevo Centro de Atención Presencial (Punto GOB) estaremos ofreciendo 106 servicios de más demanda por la población, de unas 17 instituciones del Estado. Este Punto GOB impactará a los más de 700,000 mil ciudadanos que viven alrededor de la plaza en un perímetro de 5 kms cuadrados, y a su vez, el millón de dominicanos que residen en el Distrito Nacional y que solicitan servicios del gobierno. Estos Centros de Atención Presencial (SAMBIL y MEGACENTRO), proporcionan a los ciudadanos, servicios efectivos, ahorro de tiempo y costos por desplazamiento, así como también, ahorro a las instituciones del Estado en sus gastos operativos.

## 3.- Plataforma de Servicios Público en Línea.

En el 2018, la OPTIC desarrolló la Plataforma de Servicios Públicos en Línea dentro del Programa República Digital, la cual permitirá a los ciudadanos obtener trámites y servicios con el Estado a través de cualquier dispositivo móvil o computadora mediante el internet, ahorrando así tiempo y recursos. Este portal incluye un sistema único de identidad electrónica que permite brindarles a los ciudadanos una identidad digital, con diversos mecanismos de validaciones (reconocimiento facial, dactilar, reconocimiento de voz, algoritmo de preguntas) que facilita tener la seguridad de quien consume el servicio, es

quien dice ser, además de disponer de un sistema de pago electrónico que permite utilizar cualquier tarjeta de crédito o débito, todo ello dentro de un portal centralizado en un solo lugar con todos los servicios públicos. Esta plataforma de servicios públicos en línea entrará en vigencia en enero 2019, impactando a todos los ciudadanos y ciudadanas mayores de edad que residentes en la República Dominicana como en el extranjero.

#### 4.-Inclusión de Municipios al programa de Ciudades Digitales y del Conocimiento.

Dentro del proyecto “Municipios Conectados” de República Digital, hemos desarrollado e implementado a la fecha, 100 portales Web en los ayuntamientos de nuestro país, o sea, 63% del total de 158, impactando unos 3,965,206 ciudadanos con mayoría de edad que pertenecen a dichos municipios. Tenemos a la fecha: 14 en la Región Este, 31 en la Región Sur, 6 en el Gran Santo Domingo y 49 en la Región Norte. Estos Portales permitirán ofrecer en una primera etapa servicios informativos al ciudadano, publicación de las ejecutorias de las alcaldías y con esto propiciar y fortalecer la transparencia y eficiencia de todos los gobiernos locales de la República Dominicana. Se completarán los 158 municipios durante el 2019, e iniciaremos los trámites y servicios en línea en las alcaldías.

#### 5.-Estandarización TIC y Gobierno Abierto.

Durante el 2018 continuamos la implementación y ampliación del Marco Normativo de TIC y Gobierno Electrónico en el Estado, certificando a

164 instituciones gubernamentales, en las áreas de transparencia, gobierno abierto, servicios ciudadanos, redes sociales, interoperabilidad y accesibilidad web, a través de once (11) normas, que han servido para estandarizar los procesos y plataformas tecnológicas, implementando las mejores prácticas del uso de las TIC en la administración pública e impactando la calidad de los servicios al ciudadano.

En la Norma para la Creación y Administración de Portales Web y Transparencia (NORTIC A2), OPTIC ha certificado hasta la fecha, más de 144 organismos, regularizando la creación y administración de los portales web, y los sub-portales de transparencia, de manera tal, que los ciudadanos puedan tener acceso a cualquier información de las instituciones e incluso de funcionarios empleados, fortaleciendo la institucionalidad y mejorando el acceso a la información pública.

En la Norma de Datos Abiertos para los Organismos del Estado (NORTIC A3), hasta la fecha tenemos certificadas 122 instituciones públicas, fortaleciendo con esto los pilares del Gobierno Abierto, que son transparencia, colaboración y participación ciudadana y reutilización de los datos por parte de los ciudadanos y las empresas, públicas y privadas.

A partir de mayo de este año 2018 se implementa la Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano (NORTIC B2), esta normativa impactará a más de 500,000 personas que tienen algún tipo de discapacidad que le dificulta el uso del computador distribuido de la forma siguiente: visual

37.9%, auditiva 13.8% e intelectual 21.2%, esto en total suma el 72.9% de los 708,597 ciudadanos que viven con algún tipo de discapacidad en Rep. Dominicana, según la Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples (ENHOGAR-2013). Con esto apoyamos las políticas de inclusión social adoptadas por el Gobierno del Presidente Danilo Medina.

En el 2018, se elaboró la Norma para la Gestión de los Residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) para los Organismos del Estado Dominicano (NORTIC A8:2018), que entrará en vigencia en enero 2019, con el objetivo de contribuir con lo enunciado en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, en el artículo 13, “Todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas deberán incorporar criterios de sostenibilidad ambiental y adecuada gestión integral de riesgos, además de

buscar una solución a la problemática actual de cómo el Estado maneja sus desechos eléctricos y electrónicos”.

## **b) Indicadores de Gestión**

**Eje Estratégico:** Normativas, Supervisión y Control

**Objetivo Estratégico (1.1):** Aumento de la implementación del marco normativo TIC y Gobierno Electrónico en los organismos del Estado.

**Estrategia Derivada (1.1.1):** Promover la inclusión de los estándares de Tecnologías de Información y Comunicación en todos los procesos gubernamentales y de servicios a los ciudadanos.

Producto(s)	Indicador	Meta	Responsable e Involucrados
1) Certificación de 22 Organismos Nuevos	Porcentaje de Avance en la Certificación de los Nuevos Organismos	100%	Departamento de Estándares, Normativas y Auditoría Técnica
2) Recertificación de 30 Organismos	Porcentaje de Avance en la recertificación de organismos	100%	Departamento de Estándares, Normativas y Auditoría Técnica
3) Actualización de Normas NORTIC E1 y A5	Porcentaje de avance en las actividades de elaboración de las normas.	100%	Departamento de Estándares, Normativas y Auditoría Técnica Todas las Áreas
4) Emisión de 30 nuevas Certificaciones en organismos	Porcentaje de certificaciones emitidas en organismos	100%	Departamento de Estándares, Normativas y Auditoría Técnica
5) Gestión para el desarrollo y publicación del Portal NORTIC	Porcentaje de avance en el desarrollo y publicación	100%	Departamento de Estándares, Normativas y Auditoría Técnica (R) Dirección TI (I)
6) Elaboración del anteproyecto para la Normativa E-Waste	Porcentaje de avance en la elaboración del anteproyecto	100%	Departamento de Estándares, Normativas y Auditoría Técnica

**Eje Estratégico:** Consultivo

**Objetivo Estratégico (2.1):** Asistir y prestar servicios a las instituciones gubernamentales autónomas y descentralizadas, así como identificar oportunidades de implantación de las TIC con miras a ofrecer un servicio más eficiente y transparente al ciudadano.

**Estrategia Derivada (2.1.1):** Promover la adopción y uso de las TIC en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos. Propiciar iniciativas intergubernamentales para ofrecer servicios transaccionales y dinámicos a través de internet.

Producto(s)	Indicador	Meta	Responsable e Involucrados
7) Medición de las instituciones del Estado Dominicano en TIC y Gobierno Electrónico	Cantidad de instituciones medidas mediante el iTICge	53	DIGOB, Dir. Adm. y Fin.
8) Análisis e investigaciones de mediciones internacionales (Índice 2018 e-GOB Naciones Unidas, Measure the Information Society de la UIT, Doing Business del Banco Mundial, The Global Information Technology Report del Foro Económico Mundial)	Cantidad de investigaciones realizadas por año	4	DIGOB
9) Asesoría y acompañamiento a instituciones en materia de Gobierno Electrónico	Porcentaje en avance de asistencia a las instituciones solicitantes	100%	DIGOB
10) Estudio de penetración de las TICs a partir de la implementación de República Digital	Cantidad de investigaciones por año	1	DIGOB
11) Medición de los niveles de satisfacción de los servicios ofrecidos por la OPTIC a las instituciones gubernamentales	Cantidad de estudios de satisfacción de los servicios OPTIC	1	DIGOB
<b>Resultado Esperado: Lograr los servicios en línea y la interoperabilidad entre las instituciones gubernamentales</b>			
12) Implementación de los servicios públicos en línea	Cantidad de los servicios públicos en línea implementados	24	TI ® MAP (I)
13) Implementación y puesta en marcha del portal de Servicios Públicos en Línea	Porcentaje de avance en la implementación y puesta en marcha del portal de Servicios Públicos en Línea	100%	TI ®
14) Implementación de	Cantidad de	14	TI ®

Firma Digital	instituciones con implementación de firma digital		
15) Desarrollar e integrar la Plataforma de identidad única	Porcentaje de avance en el desarrollo e integración de la plataforma	100%	TI ®
16) Plataforma de Interoperabilidad	Porcentaje de avance en la plataforma de interoperabilidad	100%	TI ®
17) Puesta en marcha e implementación de servicios del Data Center del Estado Dominicano	Porcentaje de avance en la operación del Data Center	100%	TI ®
	Cantidad de instituciones con servicios en el Data Center	240	TI ®
18) Optimización de la Infraestructura Tecnológica	Porcentaje de aplicaciones y equipos actualizados y/o instalados.	100%	TI ® Dir. Adm. Y Fin. (I)
19) Inclusión de los Nuevos Municipios Conectados	Cantidad de Municipios Conectados	80	Coordinación Institucional(r) TI, Dirección General.
20) Revisión y actualización de la Base Legal de la OPTIC	Cantidad de revisión y actualizaciones de la Base Legal	3	Jurídico (R)
21) Realización y adecuación de contratos y convenios de OPTIC	Porcentaje de contratos y convenios tramitados	100%	Jurídico (R) RRHH (I), DAF (I)
22) Emisión opinión sobre documentos legales: Leyes, Reglamentos, Normativas	Porcentaje de documentos de opinión emitidos	100%	Jurídico (R)

**Estratégico:** Atención Ciudadana

**Objetivo Estratégico (4.1):** Servicios públicos del Estado accesibles a todos los ciudadanos con eficiencia y transparencia, promoviendo los servicios en línea.

**Estrategia Derivada (4.1.1):** Colaborar para optimizar los servicios de atención ciudadana, mejorando la interacción entre los ciudadanos y el Estado a través del uso eficiente de las TIC.

Producto(s)	Indicador	Meta	Responsable e Involucrados
29) Establecer Punto GOB Distrito Nacional (DN)	Cantidad de IAP a incorporar en el nuevo Punto GOB DN	15	R: Dirección Atención Ciudadana. I: Todas las áreas.
	Porcentaje de avance en el establecimiento del Punto GOB (DN)	100%	R: Dirección Atención Ciudadana. I: Todas las áreas.
30) Gestionar la inclusión continua de nuevas instituciones y servicios para la atención ciudadana, presencial, telefónica y web.	Porcentaje de servicios incorporados vía Web	100%	R: Centro de Atención Ciudadana Web. I: Dirección Atención Ciudadana
	Cantidad de instituciones incorporadas vía Telefónica	20	R: Centro de Operaciones CCG Ciudadana. I: Dirección de Atención Ciudadana
	Cantidad de instituciones incorporadas vía Presencial	5	R: Centro de Operaciones Punto Gob. I: Dirección Atención Ciudadana
31) Aumentar la capacidad del Call Center, incrementando la disponibilidad de respuesta y garantizando los niveles de servicio.	Porcentaje de servicios incorporados	100%	R: Encargado de Operaciones. I: Dirección Atención Ciudadana
32) Aumentar la capacidad del Punto Gob, incrementando la disponibilidad de respuesta y garantizando los niveles de servicio.	Porcentaje de servicios incorporados	100%	R: Encargado de Operaciones Punto Gob. I: Dirección Atención Ciudadana
33) Aumentar la	Porcentaje de	100%	R: Encargado

capacidad de servicios del Centro de Atención Ciudadana incrementando la disponibilidad de respuesta y garantizando los niveles de servicio.	servicios identificados, priorizados e incorporados	e	del Centro de Atención Ciudadana Web. I: Dirección Atención Ciudadana
--	---	---	---

**Estratégico (4.2):** Impulsar el acceso a las TIC por parte de la ciudadanía para generar, difundir y usar la información produciendo conocimientos.

**Estrategia Derivada (4.2.1):** Colaborar para optimizar los servicios de atención ciudadana, mejorando la interacción entre los ciudadanos y el Estado a través del uso eficiente de las TIC.

Producto(s)	Indicador	Meta	Responsable e Involucrados
34) Creación voluntariado de la OPTIC	Porcentaje de avance en la conformación del voluntariado	100%	Desarrollo Comunitario ® todas las áreas (i)
35) Involucramiento y apoyo a las actividades para promover una cultura tecnológica en la ciudadanía	Porcentaje de avance en el apoyo brindado a las diferentes actividades	100%	Desarrollo Comunitario ® todas las áreas (i)
36) Contribuir con la prevención del medio ambiente los efectos negativos de los residuos electrónicos mal desechados	Participación en la prevención del impacto medioambiental en el uso de las TIC	100%	Desarrollo Comunitario ® todas las áreas (i) Dirección Técnica

Producto(s)	Indicador	Meta	Responsable e Involucrados
37) Formulación y seguimiento de los proyectos Institucionales	Porcentaje de avance en la formulación de los proyectos	100%	Depto. Proyectos ® Dirección Técnica Todas las áreas (i)
	Porcentaje de avance en el seguimiento de los proyectos	100%	Depto. Proyectos ® Dirección Técnica Todas las áreas (i)
38) Elaboración del	Cantidad de	2	PyD (R) Dirección

POA año 2019.	socializaciones del POA año 2019 realizadas		Técnica
			Todas las áreas (I)
39) Elaboración de Informes de Monitoreo.	Cantidad de informes de Monitoreo elaborados	4	PyD (R) Dirección Técnica Todas las áreas(I)
40) Elaboración de Memoria Anual e Informe Ejecutivo 2019	Número de memorias elaborates	1	PyD (R) DG (I) Dirección Técnica
41) Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones 2019	Cantidad de Planes de Compras y Contrataciones realizados	1	PyD ® Dirección Técnica
			Todas las áreas (I)
42) Formulación y elaboración presupuesto Físico 2019	Cantidad de presupuesto físico elaborado	1	PyD ® Dirección Técnica
			Todas las áreas (I)
43)Cumplimiento de indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	Porcentaje de cumplimiento del SMMGP	100%	PyD (R) Dirección Técnica (I)
44) Gestionar la implantación, Seguimientos de Modelos y/o Sistemas de Gestión de Calidad en la Institución, así como cualquier instrumento que contribuya a la mejora continua de la gestión institucional y de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.	porcentaje de mejoras implementadas ISO 20000 e ISO 9001.	90	GC ® Todas las áreas (I) Dirección Técnica
	Porcentaje de auditorías ejecutadas ISO 20000 e ISO 9001	100	
	Porcentaje de mejoras aprobadas ISO 20000 e ISO 9001	90	
	Porcentaje de medidas preventivas implementadas ISO 20000 e ISO 9001	90	
	Cantidad de no conformidades detectadas en las auditorías Externas	Menor 6	
	Cantidad de medidas correctivas	Menor 12	

	realizadas ISO 20000, ISO 9001		
45) Elaboración de plan de difusión en medios de comunicaciones y relaciones publicas	Porcentaje de avance en la elaboración del plan de difusión	100%	Comunicaciones ® DG (I), DAF (I)
46) Posicionamiento de Redes Sociales	Porcentaje de avance en el posicionamiento de redes sociales	100%	Comunicaciones ® DG (I)
48) Creación de periódico informativo institucional	Cantidad de ediciones del periódico informativo institucional	6	Comunicaciones ®
49) Elaboración de diseños y multimedia institucionales	Porcentaje de avance en la elaboración de los diseños y multimedia institucionales	100%	Comunicaciones ®
50) Elaboración y ejecución del Presupuesto 2018	Porcentaje de avance en la ejecución del Presupuesto	100%	Dir. Adm. Y Fin.
51) Ejecución Plan de Compras 2018	Porcentaje de avance en la ejecución del plan de Compras.	100%	Compras, Dir. Adm y Fin.
52) Mantenimiento preventivo y correctivo de planta física y ambientales	Porcentaje de avance en el mantenimiento de la planta física	100%	Servicios Generales, Dir. Adm. Y Fin.
53) Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos	Porcentaje de avance en el mantenimiento de equipos,	100%	Servicios Generales, Dir. Adm. Y Fin.
54) Elaboración de Plan de Evacuación	Porcentaje de avance en la elaboración del plan de evacuación	100%	Servicios Generales, Dir. Adm. Y Fin., PyD
55) Mantenimiento preventivos y correctivos de vehículos	Porcentaje de avance en los mantenimientos de vehículos	100%	Servicios Generales, Dir. Adm. Y Fin.
56) Organización Depósito-Almacén	Porcentaje de avance de la readecuación del Depósito-Almacén	100%	Servicios Generales, Proyectos, compras y Dir. Adm. Y Fin.

## 1. Perspectiva Estratégica

### i. Metas Presidenciales

La Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) ha cumplido fielmente con las metas presidenciales:

- Tomando en cuenta que la República Dominicana forma parte de la Comisión de Ciudades Digitales y del Conocimiento, hemos trabajado en 100 municipios conectados, con el objetivo fundamental de que los gobiernos municipales ofrezcan servicios municipales a través de una plataforma vía Internet.
- En el mismo orden, se logró a través de los Servicios Públicos en línea, incorporar 199 nuevos servicios en línea, a los cuales la ciudadanía tiene acceso a través de la página [republicadigitalta.gob.do](http://republicadigitalta.gob.do).
- También hemos cumplido con la puesta en operación del Data Center del Estado Dominicano, donde se crea una Plataforma de Servicios Públicos en Línea para los ciudadanos, la cual da apoyo a las instituciones del gobierno, resguardando las informaciones de estas y los sistemas de tecnología que impactan la transparencia.
- Estandarización TIC y Gobierno Abierto. Con este proyecto hemos elevado los estándares de los organismos y al mismo tiempo, brindar a los ciudadanos todas las informaciones pertinentes sobre los organismos públicos por medio de los datos abiertos.
- Plataforma de servicios públicos en línea. La cual permitirá a los ciudadanos obtener trámites y servicios con el Estado a través de cualquier

dispositivo móvil o computadora mediante el internet, ahorrando así tiempo y recursos.

- La ampliación de los puntos GOB, la puesta en operación del Punto GOB Distrito Nacional ubicado en la Plaza Sambil para ofrecer los servicios de mayor demanda en distintos Centros de Atención Presencial, los cuales proporcionan servicios efectivos, ahorro de tiempo y costos por desplazamiento a los ciudadanos, así como también, les hemos ahorrado a las instituciones gastos operativos.
- El Plan Estratégico de la OPTIC 2017-2020, está alineado al cumplimiento de Metas Presidenciales y a las líneas de acción que se desprenden del Programa de Gobierno del Presidente Danilo Medina; El eje IV de Gobierno Digital, Abierto y Transparente en el Programa República Digital, el cual es coordinado por la OPTIC, muestra su compromiso con el avance de las TIC en la República Dominicana. La OPTIC durante la gestión 2016-2020 impacta de manera transversal en las siguientes acciones de este programa.
- Implementar el Gobierno Electrónico en todos los servicios básicos del Estado, como forma de mejorar y agilizar la labor y facilitar los servicios que desde el mismo se ofrecen.
- Fortalecer los Canales Electrónicos de apoyo a la Transparencia del Estado.
- Fortalecer la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública.

A continuación, un cuadro que relaciona las principales acciones de la gestión de nuestro Plan Estratégico 2017-2020 y el impacto que este tiene en la END 2030, el PNPS y el Programa de Gobierno del Presidente Danilo Medina.

## En la End-Pnpsp-Plan de Gobierno Presidente

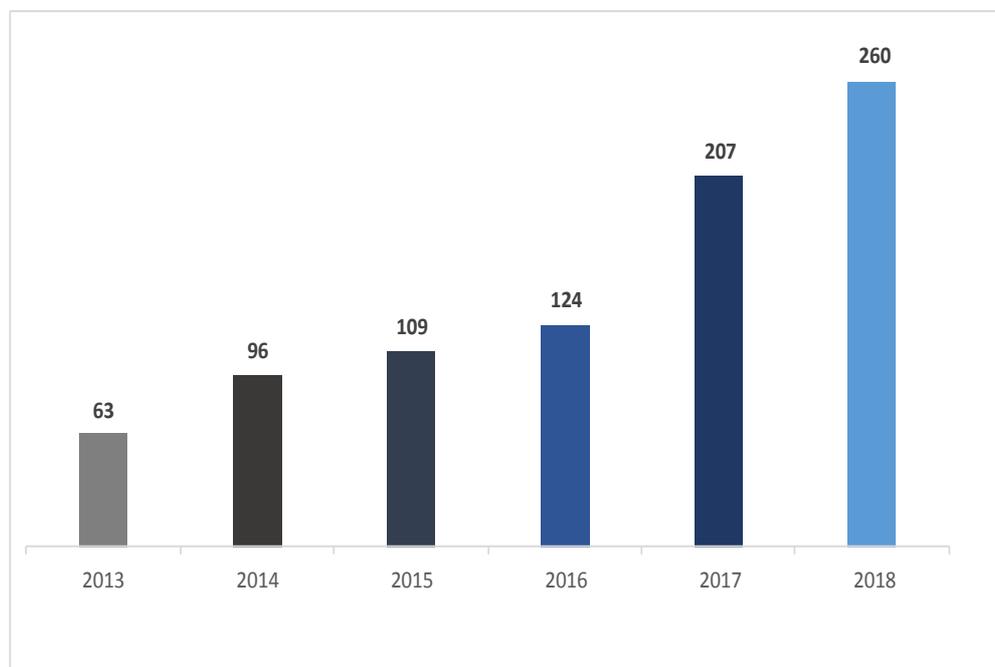
EN LA END-PNSPSP-PLAN DE GOBIERNO PRESIDENTE	
EJES Plan Estratégico OPTIC	Estrategia Nacional de Desarrollo Plan Nacional Plurianual del Sector Público Reglamento Implementación END Programa de Gobierno 2016-2020 del Presidente Lic. Danilo Medina.
ATENCIÓN CIUDADANA ACCESO UNIVERSAL	Portal Estado Dominicano Aplicación Móvil 311 +800 mil ciudadanos atendidos en el Centro de Atención Presencial Punto Gob, Megacentro Actualización Carta Compromiso al Ciudadano (2019) +1 MM llamadas atendidas por el Centro de Contacto Gubernamental (2018) Plataforma de Servicios Públicos en Línea, Puesta en operación del Data Center, Reducción Brecha Digital
EJE SUPERVISIÓN	Implementación del ITICGE-Ranking e Gob Instituciones de Gobierno Auditoría e Implementación NORTIC
EJE CONSULTIVO	+188 Instituciones del Estado reciben alojamiento de portales +14,998 Correos institucionales alojados en los servidores de la OPTIC +144 portales certificados +100 organismos del Estado con estructuras TIC implementadas
NORMATIVO	Desarrollo del Marco Normativo de Gobierno Electrónico (NORTICs) NORTIC A1:2014 NORTIC A2:2013 NORTIC A3:2014 NORTIC A4:2014 NORTIC A5:2015 NORTIC A6:2015 NORTIC A7:2015 NORTIC E1:2014 NORTIC B1:2015 NORTIC B2:2018 NORTIC A8:2018

## ii. Índice Uso Tic e Implementación Gobierno Electrónico

La División del Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico, departamento que se encarga de ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable en materia de Gobierno Electrónico de la República Dominicana, ha realizado tres ediciones del estudio llamado “Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)”, en los que se evalúan de manera sistemática, los esfuerzos realizados y el proceso sobre a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocados, principalmente, en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la transparencia en las instituciones públicas de la República Dominicana.

En la actualidad, trabajamos en una sexta medición a publicarse el en segunda semana de enero del 2019.

Año tras año, el estudio fue aumentando el interés en la estructura gubernamental y esto dio como resultado que el número de instituciones



evaluadas creciera tal y como se muestra a continuación:

### **iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)**

En respuesta a la iniciativa de la Dirección General, para mantener el nivel de excelencia que nos caracteriza como institución, en el período en curso el Departamento de Recursos Humanos ha logrado un incremento significativo en el porcentaje de cumplimiento de los indicadores establecidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

### **Avances del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)**

Comprometidos con el fortalecimiento institucional, la OPTIC ha desarrollado las estrategias, planes y proyectos del período 2018, orientados a incrementar el nivel de cumplimiento en los indicadores establecidos en la nueva versión del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Durante todo este año, hemos asumido y liderado con éxito diversos proyectos en el marco de la administración de nuestros recursos humanos, que han impactado positiva y directamente el promedio general que hoy exhibimos con orgullo como institución en el SISMAP.

Entre las actividades desarrolladas durante el período 2018, podemos destacar las siguientes:

- ✓ Propuesta de Escala Salarial remitida al Ministerio de Administración Pública (MAP)
- ✓ Encuesta de Clima y ejecución de su plan de acción
- ✓ Mejora del Plan de Capacitación anual

Además de los proyectos antes mencionados, se desarrollaron todas las actividades requeridas para la actualización de cada uno de los subindicadores del sistema, tarea que ejecutamos con compromiso y excelencia, obteniendo como resultado un 85.88 % en el promedio general al mes de octubre del 2018.

Durante todo este año, hemos asumido y liderado con éxito diversos proyectos en el marco de la administración de nuestros recursos humanos, que han impactado positiva y directamente el promedio general que hoy exhibimos con orgullo como institución en el SISMAP.

Entre las actividades desarrolladas durante el período 2018, podemos destacar las siguientes:

- ✓ Propuesta de Escala Salarial remitida al Ministerio de Administración Pública (MAP)
- ✓ Encuesta de Clima y ejecución de su plan de acción
- ✓ Mejora del Plan de Capacitación anual

Además de los proyectos antes mencionados, se desarrollaron todas las actividades requeridas para la actualización de cada uno de los subindicadores del sistema, tarea que ejecutamos con compromiso y excelencia, obteniendo como resultado un 85.88 % en el promedio general al mes de octubre del 2018.

## 2. Perspectiva Operativa

### i. Índice de Transparencia

#### C. Transparencia, Acceso a la Información

En virtud de lo que establece la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04) y el Decreto 130-05 que aprueba el Reglamento de esa legislación, la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), que tiene como propósito cumplir con todos los requerimientos de esa ley, dentro de los lineamientos de una gestión de transparencia, alcanzó logros puntuales como el Portal Institucional certificado.

El portal de la OPTIC fue diseñado con un estándar de calidad en el que resaltan elementos novedosos, digeribles, con estructura, organización y acceso rápido, cumpliendo cabalmente los requerimientos establecidos en la creación de este tipo de páginas web.

Desde agosto 2014 a la fecha, el sub-Portal de Transparencia ha sido evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con la máxima puntuación, un 100 por ciento a junio 2018, dado que mes tras mes, la OPTIC se ha comprometido en transparentar todas sus actividades laborales, a través de publicaciones e informaciones en el Sub Portal de Transparencia.

**En el periodo julio – octubre 2018**, la evaluación del Sub Portal de Transparencia se ha mantenido en un 98 por ciento. Los meses noviembre y diciembre todavía no han sido calificados.

Con esto hacemos de conocimiento a la ciudadanía en que se basa la gestión de nuestra Institución y en que se invierten los fondos públicos del presupuesto aprobado. Además, los interesados pueden visualizar los proyectos que se ejecutan en la actualidad, información verídica y comprobable.

Otro punto a destacar es el cumplimiento a tiempo de las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Las consultas se cumplen dentro del plazo que establece la Ley 200-04.

Para seguir fortaleciendo la Gestión de la OAI, la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), requiere que continuamente, el personal que labora en la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública se capacite de manera continua, a través de diferentes cursos, talleres, diplomados y charlas impartidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), los cuales permiten adquirir conocimientos y dar un mejor servicio a los ciudadanos.

## **Manejos de Portales y Plataformas**

La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), tiene a su cargo y responsabilidad el manejo de los siguientes Sub Portales y/o Plataformas para brindar servicios a la Ciudadanía en general que sean solicitados por los mismos:

**El Sub Portal de Transparencia:** En el cual se publican los archivos contentivos de los trabajos de los diferentes departamentos,

como las Compras y Contrataciones, Finanzas, Recursos Humanos, CCG, Punto GOB y OAI.

**Portal de Datos Abiertos:** En este Portal se publican los archivos de trabajos de los departamentos de Recursos Humanos (Nómina), Centro de Contacto Gubernamental (Estadísticas de llamadas) y OAI (Estadísticas solicitud de informaciones públicas). Estas informaciones están publicadas en formatos reutilizables (XLSX, ODS, CSV), los cuales los ciudadanos pueden manejar según su necesidad.

Es oportuno exponer que la OPTIC fue una de las 10 instituciones pilotos en manejar Datos Abiertos, y una de las primeras conjuntamente con la DIGEIG, en publicar datos desde el abril del año 2014 hasta la fecha.

**Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP):** a través de este Portal se recibirán todas las solicitudes de información pública de los Ciudadanos realizadas a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para mayor transparencia, este Portal actualmente se encuentra en su fase de operación. La OPTIC fue una de las instituciones Pilotos para manejar este Portal.

**Plataforma de la Línea 311:** La cual tiene por objeto recibir, diligenciar y resolver, las quejas, denuncias y reclamaciones de los Ciudadanos concernientes a la OPTIC, así como declinar las mismas, cuando corresponden a otras instituciones públicas. Hacemos referencia a que el manejo de este portal nos coloca en una de las instituciones más responsable en lo que concierne a buscar soluciones, así lo expresan los ciudadanos que han usado el mismo

Todos estos portales y la Plataforma de la Línea 311, a la fecha están al día, no tienen nada pendiente, los mismos son monitoreados a diarios, por lo cual su manejo es de continuo trabajo.

La Oficina de Libre Acceso a la información (OAI), desde la fecha indicada, ha cumplido en el tiempo prescrito por la ley, con todas las solicitudes realizadas a la OPTIC, a través del formulario de recepción de solicitudes. La institución ha sido bien valorada por la puntualidad y servicios que ofrecemos en la gestión de las referidas solicitudes, principalmente por estudiantes de nivel universitario.

La OAI, mantiene estrecha vinculación con la Comisión de Ética Pública, la cual ha servido de apoyo en el cumplimiento de sus actividades, logrando la misma ser calificada con un 100% en el Plan de trabajo CEP.

En cumplimiento al artículo 36 del Reglamento de Aplicación No. 543-12, La Oficina de Libre Acceso a la Información, representada por

la Responsable de Acceso a la Información (RAI), forma parte del Comité de Compras y Contrataciones.

La Oficina de Libre Acceso a la Información, se mantiene continuamente asistiendo y participando en los diferentes diplomados, conferencias, cursos e invitaciones que promueve la DIGEIG, para mantenerse capacitado y al día con todo lo que respecta a la RAI.

De todo esto podemos concluir que, a la fecha, la Oficina de Libre Acceso a la Información, no tiene trabajos pendientes por realizar, con excepción de los Portales y la Plataforma de la Línea 311, que son de uso continuo y actualizaciones periódicas, en el año 2018 al igual que los anteriores se ha cumplido con todas las responsabilidades que le competen.

## **ii. Normas de Control Interno (NOBACI)**

Durante el periodo se nos delegó la coordinación del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y proveer las bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoría puedan ser evaluados.

En cumplimiento de nuestras responsabilidades hemos dirigido y supervisado el auto diagnóstico del Sistema de Control Interno de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación para establecer el grado en el cual nuestra institución

se ajusta a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Nuestro avance en el proceso de implementación se resume en el cuadro siguiente:

<b>AUTO-EVALUACIÓN</b>			
<b>Componentes del Control Interno</b>		<b>Calificación</b>	<b>Nivel de Desarrollo</b>
<b>I</b>	<b>Ambiente de Control</b>	92.13%	Satisfactorio
<b>II</b>	<b>Valoración y Administración de Riesgos</b>	100.00%	Implementado
<b>II</b>	<b>I</b>	96.30%	Satisfactorio
<b>I</b>	<b>V</b>	88.37%	Satisfactorio
<b>V</b>	<b>Monitoreo y Evaluación</b>	87.50%	Satisfactorio
<b>% Totales</b>		<b>92.86%</b>	<b>Satisfactorio</b>

Cabe resaltar que nuestras operaciones ostentan las certificaciones ISO-9001:2015 e ISO- 20000-1:2011 correspondientes a los capítulos de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y Calidad en la Gestión de los Servicios TI respectivamente, de ahí se desprende nuestro alto nivel de implementación de estos estándares.

En el año 2012 nos certificamos bajo las normas ISO 9001:2008 sobre Gestión de la Calidad e ISO 20000-1:2011, para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, convirtiéndonos con esta última, en la primera y única institución en República Dominicana en lograrlo.

Con la obtención de estas certificaciones la OPTIC ofrece a sus clientes/ciudadanos servicios orientados a la mejora continua y

procesos diseñados bajo estándares internacionales de alta calidad y eficiencia, brindando soluciones oportunas y respuestas en el menor tiempo posible para la satisfacción de nuestros clientes.

Con la adopción de la norma ISO 20000-1:20011, la gestión de los servicios de TI está más controlados, lo cual contribuye a reducir costes y optimizar los servicios y lo más importante el alto nivel calidad de los servicios ofrecidos.

El Sistema de Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información tiene como fin lograr la satisfacción de los clientes en la prestación de los servicios y a su vez la remisión programada de informes de desempeño del servicio prestado.

En junio 2015, OPTIC decide ampliar el alcance de la gestión de la calidad bajo las normas incluyendo al Centro de Atención Presencial Punto GOB, con aprobación de esta auditoria OPTIC logra la recertificación tanto bajo las normas ISO 9001-2008 como ISO 20000-1.

En la misma línea de nuestro servicios y satisfacción de nuestros clientes, en abril 2018 la OPTIC realiza la recertificación, con la Empresa SGS Internacional Certificación Services Ibérica, S.A (España) en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2011 para garantizar nuestro compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través fiel cumplimiento las necesidades de nuestros clientes de acuerdo a los estándares de Calidad. Para nosotros es un estilo de servicio la satisfacción de nuestros clientes.

La Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación ha sido consistente en mantener un compromiso con la calidad en los servicios que ofrece tanto a las instituciones del Estado como al ciudadano, y estas recertificaciones garantizan que lo que hacemos tiene la marca de eficiencia y calidad. Para La OPTIC la calidad en los servicios es una disciplina.

## **Carta Compromiso Ciudadano**

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación presentó el 17 de junio del 2014 su Carta Compromiso donde contrajo la obligación de mejorar, de manera continua, los servicios que ofrece al ciudadano proporcionando una correcta orientación sobre la forma de acceso, gestión y permanencia de los estándares de calidad en los servicios. El compromiso fiel es contribuir en la implantación de una cultura de calidad en la administración pública.

En la versión actualizada al 2017-2019, contiene compromisos para mejorar los servicios ofrecidos, que van desde la reducción en el tiempo de respuesta hasta la mejoría en la satisfacción de los usuarios al recibir los servicios ofertados.

El Programa Compromiso al Ciudadano, es una estrategia del Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el

Ciudadano y el Estado.

**iii. Plan Anual de Compras y Contrataciones**

**MIPYME**

RUBRO	PROVEEDOR	MONTO
Bebidas	Brexman Dominicana, SRL	\$29,250.00
Utensilios de cocina domésticos	Casa Jarabacoa, SRL	\$37,944.00
Bebidas	Casa Jarabacoa, SRL	\$146,160.00
Equipo informático y accesorios	Compu-Office Dominicana, SRL	\$130,676.00
Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	Compu-Office Dominicana, SRL	\$343,490.00
Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	Compu-Office Dominicana, SRL	\$21,919.00
Dispositivos de comunicaciones y accesorios	Compu-Office Dominicana, SRL	\$50,236.00
Bebidas	Computadoras Dominicana (Compudonsa), SRL	\$9,976.00
Publicidad	Comunique, SAS	\$893,924.00
Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	Consultores En Seguridad Tecnológica e Informática ARC, SRL	\$155,317.00
Puertas y ventanas y vidrio	Fire Technologies, SRL	\$312,561.00
Equipo de vídeo, filmación o fotografía	García Llallacachi Suministros, SRL	\$659,938.00
Electrónica de consumo	García Llallacachi Suministros, SRL	\$63,278.00
Equipo informático y accesorios	García Llallacachi Suministros, SRL	\$79,862.00
Bebidas	Gasper Servicios Multiples, SRL	\$199,801.00
Bebidas	Gasper Servicios Multiples, SRL	\$167,910.00
Aditivos	Gasper Servicios Multiples, SRL	\$21,280.00
Utensilios de cocina domésticos	Gasper Servicios Multiples, SRL	\$24,947.00
Accesorios de oficina y escritorio	Gasper Servicios Multiples, SRL	\$28,590.00

Diseño gráfico	Grupo Astro, SRL	\$51,448.00
Coleccionables y condecoraciones	Grupo Astro, SRL	\$101,747.00
Dispositivos de comunicaciones y accesorios	Grupo Remi, SRL	\$235,162.00
Aditivos	Grupo Suadi, SRL	\$79,998.00
Utensilios de cocina domésticos	GTG Industrial, SRL	\$326,982.00
Aditivos	GTG Industrial, SRL	\$327,391.00
Bebidas	GTG Industrial, SRL	\$39,788.00
Utensilios de cocina domésticos	GTG Industrial, SRL	\$303,968.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$500,000.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$191,600.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$308,400.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$500,000.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$500,000.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$500,000.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$500,000.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$500,000.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$45,625.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$500,000.00
Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$500,000.00
Ropa	Logomotion, SRL	\$35,695.00
Pinturas y bases y acabados	MK Eléctricos y Mas, SRL	\$40,049.00
Ferretería	MK Eléctricos y Mas, SRL	\$ 56,015.00
Equipo de apoyo para construcción y mantenimiento	MK Eléctricos y Mas, SRL	\$197,489.00
Suministros de aseo y limpieza	Open Clean, SRL	\$36,745.00
Suministros de aseo y limpieza	Open Clean, SRL	\$36,745.00

Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	PB Hnos, SRL	\$ 20,945.00
Aditivos	Prolimpiso, SRL	\$50,093.00
Equipo de vídeo, filmación o fotografía	Promotora Fox, SRL	\$ 59,000.00
Aditivos	Refrigeraciones & Electromecánica Calvo, SRL	\$158,727.00
Materia prima en placas o barras labradas	Refrigeraciones & Electromecánica Calvo, SRL	\$117,988.00
Suministros de oficina	Representaciones Patricia, SRL	\$12,248.00
Servicios de recursos humanos	REPRESENTACIONES TECNICAS LATINOAMERICANAS, S A	\$29,500.00
Suministros de oficina	Soludiver, Soluciones Diversas, SRL	\$11,558.00
Utensilios de cocina domésticos	Suministros Guipak, SRL	\$24,312.00
Suministros de oficina	Suplidora Renma, S.R.L.	\$195,079.00
Servicios de administración de empresas	Suplieventos, SRL	\$119,888.00
Equipos de audio y video para presentación y composición	Suplieventos, SRL	\$302,080.00
Servicios legales	Betty Francisca Vargas Acosta	\$56,404.00
Servicios legales	Betty Francisca Vargas Acosta	\$51,684.00
Servicios legales	Betty Francisca Vargas Acosta	\$ 31,978.00
Materiales de acabado de interiores	CIELOS ACUSTICOS, SRL	\$284,443.47
Suministros de oficina	Compu-Office Dominicana, SRL	\$117,873.39
Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	Disla Uribe Koncepto, SRL	\$8,673.00
Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	Disla Uribe Koncepto, SRL	\$54,634.00
Servicios fotográficos	FRANCINA MELISSA HUNGRIA HERNANDEZ	\$29,500.00

Generación de energía	Freddy Meran Meran	\$51,194.30
Maletas, bolsos de mano, mochilas y estuches	GL Promociones, SRL	\$302,788.00
Productos de papel	Gráficas Comerciales Edward, SRL	\$73,750.00
Transporte de pasajeros	Leasing de la Hispaniola, SRL	\$30,839.00
Transporte de pasajeros	Leasing de la Hispaniola, SRL	\$44,032.00
Transporte de pasajeros	Leasing de la Hispaniola, SRL	\$59,574.00
Transporte de pasajeros	Leasing de la Hispaniola, SRL	\$367,239.60
Formación profesional	YL Group, SRL	\$194,639.00
Productos de floricultura y silvicultura	Braulio Segura Eventos, Decoración y Detalles, SRL	\$35,899.00
Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	Braulio Segura Eventos, Decoración y Detalles, SRL	\$78,658.00
Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	Braulio Segura Eventos, Decoración y Detalles, SRL	\$82,133.00
Comercialización y distribución	Braulio Segura Eventos, Decoración y Detalles, SRL	\$893,265.90
Formación profesional	Capacitación Especializada CAES, SRL	\$17,550.00
Equipo de apoyo para construcción y mantenimiento	B&F MERCANTIL, SRL	\$183,160.00
Materiales de acabado de interiores	Beltrez Decorauto, SRL	\$25,400.00
Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	BERGES ALQUIFIESTA, SRL	\$25,960.00
Muebles comerciales e industriales	BERGES ALQUIFIESTA, SRL	\$13,649.00
Componentes para tecnología de la información, difusión o telecomunicaciones	Unitrade, SRL	\$157,098.12
Equipo informático y accesorios	Square Solution, SRL	\$447,537.00
Servicios de administración de empresas	Suplieventos, SRL	\$119,888.00
Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	Reid & Compañía, SA	\$ 7,762.00

Adhesivos y selladores	Reid & Compañía, SA	\$54,000.00
Adhesivos y selladores	Reid & Compañía, SA	\$13,500.00
Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	Reid & Compañía, SA	\$16,682.13
Diseño gráfico	SDQ Training Center, SRL	\$16,975.00
Seguridad, vigilancia y detección	Security Development Corporation, SS., SRL	\$69,978.00
Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Open Clean, SRL	\$28,910.00
Chocolates, azúcares, edulcorantes y productos de confitería	AROMA COFFEE SERVICE, SAS	\$107,769.00
Baterías y generadores y transmisión de energía cinética	Autocamiones, SA	\$9,517.00
Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	Autocamiones, SA	\$42,836.00
Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	Autocamiones, SA	\$61,073.00
Suministros de oficina	Centro de Arte Uribe, SRL	\$56,640.00
Ferretería	Cipas Construtions, SRL	\$22,677.00
Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Cipas Construtions, SRL	\$ 86,092.00
Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	Comercial Canabacoa, S.A. CONCASA	\$75,840.00
Instalaciones hoteleras, alojamientos y centros de encuentros	Comercial Canabacoa, S.A. CONCASA	\$75,840.00
Diseño gráfico	CONFESOR CASTILLO EUGENIO	\$27,000.00
Servicios de recursos humanos	Constructora Guevara, SRL	\$103,000.00
Servicios fotográficos	Cropfilms, SRL	\$391,760.00
Productos de floricultura y silvicultura	Floristería Zuniflor, SRL	\$41,300.00
Transporte de pasajeros	Turinter, SA	\$162,954.24
Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Promotora Fox, SRL	\$3,195,359.95
Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones	Proyectos Civiles y Electromecánicos	\$59,645,671.01

e instalaciones	PROCELCA, SRL	
Publicidad	Editora Hoy, SAS	\$117,528.00
Publicidad	Editora Listin Diario, SA	\$6,900.00
Publicidad	Editora Listin Diario, SA	\$101,102.00
Publicidad	Editora Listin Diario, SA	\$3,450.00
Dispositivos de comunicaciones y accesorios	IQTEK Solutions, SRL	\$95,905.00
Software	IQTEK Solutions, SRL	\$32,087.57
Publicidad	José Rafael Lahoz	\$177,000.00
Ropa	Jubón Confecciones, SRL	\$103,250.00
Servicios de recursos humanos	Luis Nicolas Sosa Vidal	\$778,800.00
		<b>\$79,932,676.68</b>

## Grandes empresas

RUBRO	PROVEEDOR	MONTO
Bebidas	Agua Planeta Azul, SA	\$65,000.00
Bebidas	Agua Planeta Azul, SA	\$75,000.00
Bebidas	Agua Planeta Azul, SA	\$91,000.00
Bebidas	Agua Planeta Azul, SA	\$78,000.00
Bebidas	Agua Planeta Azul, SA	\$88,400.00
Publicidad	Alter Ego Media SRL	\$141,600.00
Ropa	Antonio Chahín M., SA	\$15,800.00
Muebles de alojamiento	Bill Dominicana, S.A.S	\$2,003,297.00
Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y	Cecomsa, SRL	\$273,449.00

datos		
Dispositivos de comunicaciones y accesorios	Cecomsa, SRL	\$369,961.51
Productos de papel	Centro Cuesta Nacional, SAS	\$500,000.00
Vehículos de motor	Cesar Motors, SRL	\$1,929,439.00
Servicios de recursos humanos	COLEGIO DOMINICANO DE INGS ARQS Y AGRIMENSORES (CODIA)	\$70,000.00
Servicios de recursos humanos	COLEGIO DOMINICANO DE INGS ARQS Y AGRIMENSORES (CODIA)	\$35,000.00
Equipos de servicios de alimentación para instituciones	Distribuidora Corripio, S.A.S	\$105,474.00
Productos de papel	Distribuidora Librería Medina, SRL	\$59,841.26
Publicidad	Editora Del Caribe, SA	\$68,457.60
Publicidad	Editora Del Caribe, SA	\$6,200.00
Publicidad	Editora Del Caribe, SA	\$3,100.00
Publicidad	Editora El Nuevo Diario, SA	\$4,382.00
Publicidad	Editora El Nuevo Diario, SA	\$76,446.00
Publicidad	Grupo Diario Libre, SA	\$160,574.00
Publicidad	Grupo Diario Libre, SA	\$93,190.00
Publicidad	Grupo Diario Libre, SA	\$767,591.00
Productos de papel	GRUPO RAMOS, SA	\$3,800,000.00
Equipo informático y accesorios	GSI International, INC	\$72,700.00
Publicidad	HRH Production, SRL	\$101,999.00
Servicios de asesoría de gestión	Inteligencia Legal, SRL	\$708,000.00

Combustibles	Inversiones Migs, SRL	\$454,375.00
Servicios de seguros y pensiones	La Colonial, SA	\$54,391.00
Servicios de seguros y pensiones	La Colonial, SA	\$88,741.00
Servicios de seguros y pensiones	La Colonial, SA	\$68,486.00
Servicios de seguros y pensiones	La Colonial, SA	\$54,136.00
Servicios de seguros y pensiones	La Colonial, SA	\$75,585.61
Software	Logicone, SRL	\$27,747.94
Maletas, bolsos de mano, mochilas y estuches	Logomarca, SA	\$20,060.00
Prevención y control de enfermedades	Los Hidalgos, S.A.S	\$60,119.00
Productos para administración intravenosa y arterial	Los Hidalgos, S.A.S	\$84,674.00
Ropa	M.P. Uniformes De Empresas, SRL	\$900,639.28
Sistemas educativos alternativos	Mario Minaya	\$47,200.00
Servicios de reproducción	Market Dynamic Solutions MDS, SRL	\$44,398.68
Comercialización y distribución	MBE Comunicaciones, SRL	\$102,660.00
Servicios de reproducción	Mercado Media Network, SRL	\$826,000.00
Publicidad	Mercado Media Network, SRL	\$13,800.00
Equipos de audio y video para presentación y composición	Miguel G Del Rey Sonido, SRL	\$820,662.49
Muebles de alojamiento	Muebles y Equipos para Oficina León Gonzalez, SRL	\$17,635.00
Muebles de alojamiento	Multigrabado, SRL	\$64,900.00
Equipo informático y accesorios	Offitek, SRL	\$496,941.00
Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	Oficina Universal, SA	\$71,557.00
Etiquetado y accesorios	P2P, EIRL	\$47,200.00
Etiquetado y accesorios	P2P, EIRL	\$793,998.00

Resinas y colofonias y otros materiales derivados de resina	P2P, EIRL	\$119,026.00
Etiquetado y accesorios	P2P, EIRL	\$849,706.20
Facilitación de viajes	PATRONATO DE TRAMPOLIN MUSEO INFANTIL	\$44,000.00
Suministros de oficina	Pec Tours, Presentaciones, Eventos y Congresos, SRL	\$ 235,946.00
Software	PKM Soluciones Digitales, SRL	\$ 280,250.00
Servicios de información	Plaza Naco Hotel, SRL	\$217,600.00
Comercialización y distribución	Plaza Naco Hotel, SRL	\$119,982.00
Muebles de alojamiento	Price Smart dominicana, SRL	\$55,147.00
Publicidad	Publicaciones Ahora, SAS	\$4,325.00
Software	Qlabs, SRL	\$115,839.00
Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	Transamerican Hoteles, SAS	\$894,512.33
Formación profesional	Universidad Apec, INC	\$ 99,500.00
		<b>\$ 19,970,641.90</b>

## iv. Declaraciones Juradas



DJP-007429



**CÁMARA DE CUENTAS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**  
DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO  
(Ley 311-14)

**CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**  
Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos  
**RECEPCIÓN DE DECLARACIÓN JURADA**  
Nombre: Armando García Piña  
Fecha: 21-11-16  
Hora: 9:39 AM

Funcionario : ARMANDO GARCIA PIÑA  
Cargo : DIRECTOR GENERAL  
Institución : OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN  
Fecha Designación : 17-08-2012  
Tipo de Declaración : RECTIFICATIVA  
RECTIFICATIVA, ID: 7386

### SECCIÓN 1. DATOS PERSONALES Y FAMILIARES

#### 1.1. Datos personales de declarante

Cédula : Pasaporte :  
Primer nombre : ARMANDO Segundo nombre :  
Primer apellido : GARCIA Segundo apellido : PIÑA  
Fecha de nacimiento : 01-01-1963 Lugar de nacimiento : SANTO DOMINGO  
Nacionalidad : DOMINICANA Sexo : MASCULINO  
Estado civil : CASADO/A Tipo comunidad Conyugal : MATRIMONIO  
Régimen matrimonial : COMUNIDAD DE BIENES  
Profesión : INGENIERIA DE SISTEMAS  
Domicilio (calle) : Número :  
Apartamento : Sector, barrio, urb. res. :  
Apartado postal : Domicilio profesional :  
Teléfono : Celular :  
Fax : Correo electrónico :  
Domicilio donde recibir notificaciones :

#### 1.2. Antecedentes laborales

Empresa	Fecha Inicio	Fecha Salida	Cargo	Descripción Cargo
EMPRESA DE ELECTRICIDAD DEL SUR (EDESUR)	11-2004	07-2006	ASESOR(A)	ASESOR EN MATERIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION
EMPRESA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE (EDEESTE)	11-2009	11-2010	ASESOR(A)	ASESOR EN MATERIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION
ENTRENAMIENTOS Y SISTEMAS, S. A.	01-1991	12-1993	PRESIDENTE	ADMINISTRADOR

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-007429



**CÁMARA DE CUENTAS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO**  
(Ley 311-14)

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos	
<b>RECEPCIÓN DE DECLARACIÓN JURADA</b>	
Nombre:	<i>Wladimir Rojas</i>
Fecha:	<i>21-11-16</i>
Hora:	<i>9:39 AM</i>

**Funcionario** : ARMANDO GARCIA PIÑA  
**Cargo** : DIRECTOR GENERAL  
**Institución** : OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN  
**Fecha Designación** : 17-08-2012  
**Tipo de Declaración** : RECTIFICATIVA  
**RECTIFICATIVA, ID: 7386**

**SECCIÓN 1. DATOS PERSONALES Y FAMILIARES**

**1.1. Datos personales de declarante**

Cédula	:		Pasaporte	:	
Primer nombre	:	ARMANDO	Segundo nombre	:	
Primer apellido	:	GARCIA	Segundo apellido	:	PIÑA
Fecha de nacimiento	:	01-01-1963	Lugar de nacimiento	:	SANTO DOMINGO
Nacionalidad	:	DOMINICANA	Sexo	:	MASCULINO
Estado civil	:	CASADO/A	Tipo comunidad Conyugal	:	MATRIMONIO
Régimen matrimonial	:	COMUNIDAD DE BIENES			
Profesión	:	INGENIERIA DE SISTEMAS			
Domicilio (calle)	:		Número	:	
Apartamento	:		Sector, barrio, urb. res.	:	
Apartado postal	:		Domicilio profesional	:	
Teléfono	:		Celular	:	
Fax	:		Correo electrónico	:	
Domicilio donde recibir notificaciones	:				

**1.2. Antecedentes laborales**

Nombre Empresa	Fecha Entrada	Fecha Salida	Cargo	Descripción Cargo
EMPRESA DE ELECTRICIDAD DEL SUR (EDESUR)	11-2004	07-2006	ASESOR(A)	ASESOR EN MATERIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION
EMPRESA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE (EDEESTE)	11-2009	11-2010	ASESOR(A)	ASESOR EN MATERIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION
ENTRENAMIENTOS Y SISTEMAS, S. A.	01-1991	12-1993	PRESIDENTE	ADMINISTRADOR

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-007429



**CÁMARA DE CUENTAS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO**  
**(Ley 311-14)**

Apellido	Nombre	Fecha de nacimiento	Entidad donde labora	Cargo	Descripción Cargo
	JORGE ARMANDO GARCIA GUERRA	07-12-1995	EDIFICIO ARCA	SUBADMINISTRADOR COPROPIETARIO	ENCARGA ADMINISTRAR ALQUILERES DE PROPIEDADES DE LA FAMILIA - APTOS. OTRO: ESTUDIANTE MERCADEO UNIBE
	MARIA LAURA GARCIA GUERRA	03-04-1999	ESTUDIANTE 4TO BACHILLERATO		

**1.6. Hermanos/as**

Apellido	Nombre	Fecha de nacimiento	Entidad donde labora	Cargo	Descripción Cargo
	SANDRA EDELMIRA GARCIA PIÑA	24-04-1964	NEGOCIOS PARTICULARES INFORMALES		

**SECCIÓN 2. BIENES INMUEBLES Y MUEBLES**

**2.1. Inmuebles**

Propietario	Fecha de adquisición	Tipología inmueble	Superficie	Ubicación	País	Destino	Moneda	Valor
GELIS MARIA GUERRA LIRANZO	26-05-2006	APARTAMENTO			REPÚBLICA DOMINICANA	ALQUILER	PESO DOMINICANO	4,300,000.00
ARMANDO GARCIA	02-01-2009	OFICINA			REPÚBLICA DOMINICANA	COMERCIAL	PESO DOMINICANO	9,000,001.77
ARMANDO GARCIA	17-08-1995	APARTAMENTO			REPÚBLICA DOMINICANA	RESIDENCIAL	PESO DOMINICANO	2,099,985.16

**2.2. Vehículos de motor**

Propietario	Fecha de adquisición	Tipo	Marca	Modelo	Año	Matrícula	Moneda	Valor
-------------	----------------------	------	-------	--------	-----	-----------	--------	-------

**OBSERVACIONES:**

*Venta del vehículo anterior y préstamo personal de vehículo para pagar en cuotas.*  
Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-007429



## CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

### DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO (Ley 311-14)

Propietario	Fecha de adquisición	Tipo	Marca	Modelo	Año	Matrícula	Moneda	Valor
ARMANDO GARCIA PIÑA	01-04-2016	JEEPETA	CHEVROLET	TAHOE	2015		PESO DOMINICANO	1,667,547.00
GELIS MARIA GUERRA LIRANZO	13-04-2016	AUTOMOVIL	AUDI	A6	2016		DÓLAR USA	60,000.00

**OBSERVACIONES:**

*Venta del vehículo anterior y préstamo personal de vehículo para pagar en cuotas.*

#### 2.3. Armas de fuego y otras

Arma	Marcas	Calibre	Registro No.	Moneda	Valor
PISTOLAS - SEMIAUTOMÁTICA	WALTHER, CARL GMBH	9MM		PESO DOMINICANO	75,000.00

#### 2.4. Otros bienes muebles

tipo de bien	Moneda	Valor
ELECTRODOMÉSTICOS	PESO DOMINICANO	575,000.00
MUEBLES DEL HOGAR	PESO DOMINICANO	1,100,000.00
OBRAS DE ARTE (PINTURAS, ESCULTURAS, ENTRE OTROS)	PESO DOMINICANO	200,000.00

**OBSERVACIONES:**

*todos estos bienes muebles se adquirieron en mi ejercicio como Presidente y Socio mayoritario de mis empresas hasta el año 2012 y con los ingresos que me generan las rentas de mis activos reportados aquí.*

#### 2.5. Bienes suntuarios

*No aplica*

**OBSERVACIONES:**

### SECCIÓN 3. PRODUCTOS AGROINDUSTRIALES Y SEMOVIENTES

#### 3.1. Detalle de patrimonio en semovientes (crianza de animales)

*No aplica*

**OBSERVACIONES:**

#### 3.2. Detalle de patrimonio en productos agroindustriales

*No aplica*

**OBSERVACIONES:**

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-007429



## CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

### DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO (Ley 311-14)

Declarante	Residencia	Moneda	Monto Salario Bruto	Deducciones de ley	Otras deducciones	Monto Salario Neto
ARMANDO GARCIA PIÑA		PESO DOMINICANO	295,000.00	68,780.03	955.76	225,264.21
GELIS MARIA GUERRA LIRANZO	INDEPENDIENTE	PESO DOMINICANO	175,000.00	0.00	0.00	175,000.00

#### 7.2. Ingresos varios

Declarante	Concepto	Institución, empresa, aplicación o descripción	Frecuencia	Moneda	Valor
ARMANDO GARCIA PIÑA	ALQUILER LOCAL COMERCIAL DE MI PROPIEDAD	EDIFICIO ARCA	MENSUAL	PESO DOMINICANO	35,500.00
ARMANDO GARCIA PIÑA	ALQUILER LOCAL COMERCIAL DE MI PROPIEDAD	EDIFICIO ARCA	MENSUAL	PESO DOMINICANO	35,000.00
ARMANDO GARCIA PIÑA	ALQUILER LOCAL COMERCIAL DE MI PROPIEDAD	EDIFICIO ARCA	MENSUAL	DÓLAR USA	2,000.00
ARMANDO GARCIA PIÑA	ALQUILER LOCAL COMERCIAL DE MI PROPIEDAD	EDIFICIO ARCA	MENSUAL	PESO DOMINICANO	30,000.00
ARMANDO GARCIA PIÑA	ALQUILER LOCAL COMERCIAL DE MI PROPIEDAD	EDIFICIO ARCA	MENSUAL	DÓLAR USA	1,200.00
ARMANDO GARCIA PIÑA	ALQUILER LOCAL COMERCIAL DE MI PROPIEDAD	EDIFICIO ARCA	MENSUAL	PESO DOMINICANO	10,000.00

#### 7.3. Ingresos por membresías en juntas o consejos administrativos

No aplica

### SECCIÓN 8. PASIVOS

#### 8.1. Préstamos u otros pasivos (deudas)

Tipo de deuda	Fecha de otorgamiento	Fecha de vencimiento de la deuda	Titulares	Institución o persona acreedora	Moneda	Monto	Saldo pendiente
VEHICULO		07-03-2016	ARMANDO GARCIA PIÑA	MOTOR CREDITO, S.A. BANCO DE AHORRO Y CREDITO	PESO DOMINICANO	1,708,897.94	1,418,918.56

### SECCIÓN 9. GASTOS

#### 9.1. Gastos varios

Tipo de gasto	Moneda	Monto
---------------	--------	-------

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-007429



**CÁMARA DE CUENTAS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO**  
(Ley 311-14)

Descripción del gasto	Moneda	Monto
OTROS GASTOS	PESO DOMINICANO	15,000.00
GASTOS DE TRANSPORTE	PESO DOMINICANO	18,000.00
GASTOS POR ALIMENTACION	PESO DOMINICANO	50,000.00
GASTOS POR EDUCACION	PESO DOMINICANO	41,000.00
GASTOS POR MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS (PERSONAL DE CONSERJERIA, SEGURIDAD, AREAS COMUNES, ECT.)	PESO DOMINICANO	15,500.00
MATRICULA DE VEHICULOS (PAGO UNICO ANUAL)	PESO DOMINICANO	6,400.00
PAGO DE CUOTAS SOBRE PRESTAMOS (CAPITAL MAS INTERES)	PESO DOMINICANO	61,480.00
PAGOS DE PRIMAS Y SEGUROS (DE VIDA, DE VEHICULO, DE PENSION)	PESO DOMINICANO	10,416.00
PAGO DE MEMBRESIAS (CLUBES, GIMNASIOS, ECT.)	PESO DOMINICANO	3,300.00
PAGO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA (PAGO UNICO ANUAL)	PESO DOMINICANO	42,411.00
GASTOS DE RECREACION (VIAJES, VACACIONES, OTROS)	DÓLAR USA	1,000.00

**SECCIÓN 10. PÓLIZAS DE SEGUROS**

**10.1. Detalles de pólizas de seguros**

Descripción de la póliza	Fecha de emisión	Beneficiario	Moneda	Monto asegurado
LA COLONIAL DE SEGUROS	23-03-2016	YIPETA CHEVROLET TAHOE	PESO DOMINICANO	2,382,210.00
LA UNIVERSAL DE SEGUROS	06-06-2017	VEHICULO AUDI A6	DÓLAR USA	60,000.00

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes



### **3. Perspectiva de los Usuarios**

#### **i. Sistema de Atención Ciudadana 311**

El Sistema tiene como finalidad poner a la disposición del ciudadano una herramienta para realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y/o sugerencias relativas a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

Este servicio de participación ciudadana es supervisado por el Ministerio de la Presidencia y tiene como coordinadores a la OPTIC, la DIGEIG y el MAP.

Los ciudadanos son atendidos vía telefónica, electrónica o móvil para recibir sus denuncias de corrupción administrativa, las cuales son investigadas por la DIGEIG.

Las quejas sobre servicios de las instituciones del gobierno, así como reclamaciones a instituciones de servicio público y las sugerencias que los mismos quieran hacer sobre cómo mejorar los servicios del gobierno.

#### **c) Otras Acciones Desarrolladas**

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación ha contribuido al acercamiento del gobierno y el ciudadano, reduciendo la brecha digital existente en todo el territorio nacional.

## **POBREZA, DESIGUALDAD E INEQUIDAD**

### **Avances/Iniciativas:**

Tanto en la pobreza como en la desigualdad hemos puesto a la disposición de la ciudadanía la línea 700, en conjunto con entidades de regulación, vigilancia y ejecución como son la Procuraduría General de la República (PGR) y el Consejo Nacional para la Niñez (CONANI), a través de la cual se pueden realizar denuncias de todo tipo de maltrato ya sea físico o psicológico con el objetivo de prevenir o castigar a los responsables. De igual manera esta línea está disponible para los temas que tienen relación con la trata de personas, recibiendo un aproximado de 35,124 llamadas.

## **REDUCCIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

Designar, donde sea necesario, y fortalecer los existentes, puntos focales nacionales e institucionales para fomentar una más eficiente coordinación entre los organismos del sistema interamericano, los organismos y las organizaciones internacionales y regionales y los mecanismos subregionales y promover el uso de herramientas virtuales en este contexto, con el objeto de hacer más rápida y eficaz la respuesta ante emergencias y catástrofes.

### **Avances/Iniciativas:**

Como institución la OPTIC pertenece al conjunto de instituciones que brindan apoyo al Centro de Operaciones de Emergencias (COE), y por medio del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) a través de la línea \*462, \*(GOB),

participamos de los operativos que se llevan a cabo durante toda la temporada ciclónica y periodos festivos especiales como son semana santa y navidad.

## **ACCESO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Promover y establecer, según corresponda, programas que fomenten la capacitación de maestros para la inclusión y el uso efectivo de las TIC en la educación, y para la construcción y difusión de contenidos educativos pertinentes en cada país.

### **Avances/Iniciativas:**

Propiciar y apoyar, según corresponda, iniciativas que expandan el aporte de las TIC a la innovación, el emprendimiento, la productividad, la competitividad, el surgimiento de micro, pequeñas y medianas empresas, y el crecimiento económico en el marco del desarrollo sostenible.

Instalación de un Centro de Contacto Gubernamental (Call Center) para la Atención al Ciudadano. Este centro atiende vía telefónica las solicitudes que hacen los ciudadanos a través de la línea \*462 donde se dan las informaciones de los servicios ofrecidos por más de 70 instituciones del Estado.

Se atendieron en la Línea 311 del Centro de Atención Ciudadana de OPTIC (Call Center), más de 12,752 llamadas con casos de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias, de distintos organismos gubernamentales. A través de esta Línea 311, el ciudadano puede reportar en cualquier momento su denuncia, queja o reclamación mediante una vía centralizada y privada, de forma rápida y directa, desde cualquier parte de país. Este servicio es

totalmente gratis para el ciudadano.

Instalación de un Centro de Atención Presencial (Punto GOB) que consiste en un supermercado de servicios del gobierno donde están instaladas 13 instituciones que ofrecen sus servicios a la ciudadanía en un mismo punto, lo cual beneficia al ciudadano en cuanto ahorro de tiempo, transporte y recibiendo un servicio con los más altos estándares de calidad. El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) ha presentado importantes logros y mejoras dentro de las cuales podemos mencionar las siguientes:

- A la fecha 201,120 ciudadanos han sido atendidos, de los cuales han recibido unos 205,300 servicios a través de las 13 instituciones que están representadas en el Punto GOB.
- Las encuestas nos dan una aceptación por encima de 96.4% en calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Fortalecimos el portal del Estado dominicano [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) el cual es la ventanilla única oficial que conecta a todas las instituciones gubernamentales con el ciudadano y el mundo, ofrece más de 2,600 servicios de información, servicios interactivos y transaccionales y resalta los servicios más importantes para los ciudadanos y ciudadanas, así como todas las informaciones e iniciativas de los avances del país en materia de gobernanza y participación, gobierno abierto y demás temas relacionados a llevar al gobierno a la ciudadanía a través de las TIC.

Se han creado normativas gubernamentales para el fomento de la gestión eficiente de los recursos TIC del Estado, la NORTIC A1, la cual es la norma general sobre el uso e implementación de las TIC en el Estado Dominicano y la NORTIC A4, sobre los estándares y modelos de interoperabilidad que debe existir entre los organismos del Gobierno Dominicano.

Promover la transparencia, la entrega de resultados de gestión e iniciativas de lucha contra la corrupción en el sector privado, con el apoyo de programas, actividades y proyectos de las TIC, según corresponda, para mejorar la capacidad de las partes interesadas para participar y tener acceso a información, según lo disponga la ley.

## **DATOS ABIERTOS Y TRANSPARENCIA:**

La OPTIC en acuerdo interinstitucional estratégico con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) apoya las iniciativas de gobierno abierto y participación ciudadana, y en ella

participaron con todas las organizaciones que desarrollan actividades de gobierno abierto y datos abiertos bajo la estrategia internacional de Open Partnership Agreement (OGP). La estrategia espera impactar positivamente el crecimiento económico del país, mediante la innovación, productividad, inclusión, transparencia y accesibilidad. Las Iniciativas y acciones tomadas bajo estos acuerdos son:

- Establecimiento de una estrategia país de Datos Abiertos.

- Creación de normativa para capacidades en el área de las TIC, homologando los perfiles del recurso humano a cargo de las funciones TIC.
- Implementación de procesos que generen las estadísticas apropiadas para mejorar los indicadores nacionales que evalúan el progreso de los servicios electrónicos del gobierno y que se retornan a organizaciones internacionales para establecer nuestro ranking a nivel mundial en gobierno electrónico.

Para la estandarización del contenido obligatorio de información para transparencia de los portales del estado, la OPTIC en conjunto con la DIGEIG implementó las normativas NORTIC A2, sobre la creación y administración de portales web, así como la NORTIC A3 sobre la publicación de los datos abiertos que genere cada organismo gubernamental.

Continuar promoviendo la cooperación de las organizaciones internacionales, las agencias especializadas, el sector privado y demás actores sociales en la recopilación y el análisis de datos estandarizados sobre las tecnologías de la información y las comunicaciones, según corresponda, con miras a fortalecer las políticas públicas, incluyendo el diseño de estrategias adecuadas sobre el uso de estas tecnologías.

### **Avances/Iniciativas:**

La consolidación de la democracia se mide por el rango de transparencia y participación ciudadana en los asuntos del Estado propiciado por las naciones. Y la República Dominicana, según esta “ENCUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE NACIONES UNIDAS 2018 E-Government en apoyo del desarrollo sostenible”, continúa avanzando y logrando peldaños en la

escalera del desarrollo institucional.

Propiciar y apoyar, según corresponda, iniciativas que expandan el aporte de las TIC a la innovación, el emprendimiento, la productividad, la competitividad, el surgimiento de micro, pequeñas y medianas empresas, y el crecimiento económico en el marco del desarrollo sostenible.

## **NORMATIVAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NORTIC)**

### **Avances/Iniciativas:**

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 entre los organismos gubernamentales.

En función de lo antes expuesto, las NORTIC han contribuido de manera directa en el desarrollo de las TIC, dejando como resultado una mejor gestión de los recursos, optimización de los procesos y mejor presencia de los organismos ante la ciudadanía.

Cada NORTIC según su naturaleza, ha impactado transversalmente la administración pública en los siguientes puntos:

1. La Norma General sobre el Uso e Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC

A1), indica las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano sobre el uso e implementación de TIC, con el objetivo de estandarizar los procesos y plataformas utilizadas en la administración pública, de modo que se pueda lograr una gestión más efectiva de los recursos tecnológicos en cada organismo, así como mejorar la calidad en los servicios prestados a los ciudadanos.

2. La Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano (NORTIC A2), establece el modelo, las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Estado Dominicano, para la creación y gestión de sus medios web, con el fin de lograr una forma de navegación web homogénea entre todos los portales de la administración pública.
3. La Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3), establece el modelo que deben seguir los organismos del Estado para lograr la correcta publicación de sus conjuntos de datos en formatos abiertos, de modo que estos se encuentren disponibles para su reutilización por parte de la sociedad civil, las empresas privadas u otros organismos gubernamentales.
4. La Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A4), establece las directrices que deben seguir los organismos a fin de lograr el intercambio de información mediante

la interconexión de sus diferentes sistemas, independientemente la plataforma en que estos estén desarrollados, con el objetivo de agilizar los procesos de los servicios que realizan dichos organismos reduciendo costos y evitando que el ciudadano suministre información que el Estado posee.

5. La Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5), tiene como propósito la normalización, homogenización y automatización de todos los servicios del Estado Dominicano, estableciendo para esto directrices de control, las cuales, garanticen su eficiente gestión y aseguren la calidad, disponibilidad y continuidad de los mismos, conforme a los diferentes canales de prestación, en especial aquellos en línea.
  
6. La Norma sobre el Desarrollo y gestión del software en el estado (NORTIC A6), establece las directrices para el desarrollo y administración del software que posee un organismo gubernamental, con el objetivo de que lo desarrollado o adquirido por dichos organismos sea un activo que agregue valor a las funciones del mismo a través de políticas y planes.
  
7. La Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC A7), establece las directrices que debe seguir cada organismo para la correcta implementación de la seguridad y continuidad de la misma en sus

espacios físicos, con el objetivo de salvaguardar, proteger o mitigar en caso de posibles riesgos los activos del organismo en una sociedad de la información que se encuentra en continua expansión.

8. La Norma para la Implementación y Gestión de la Conectividad en el Estado Dominicano (NORTIC B1). Establece la correcta implementación de la conectividad en la infraestructura de los organismos, de modo que los mismos puedan aprovechar al máximo sus recursos tecnológicos con el aprovisionamiento de nuevas tecnologías que cumplan con los estándares de calidad y seguridad establecidos en esta norma, permitiendo reducir los costos operacionales y de mantenimiento, obteniendo con esto la optimización de los recursos utilizados en los organismos gubernamentales.
  
9. La Norma sobre Accesibilidad Web del Estado dominicano (NORTIC B2:2018), establece los requisitos que deben cumplir los portales de los organismos gubernamentales, de manera que estos cumplan con los criterios de accesibilidad en lo referente a su navegación y contenido publicado, a fin de que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad.
  
10. La Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1), establece un marco regulatorio con el

objetivo de proporcionar y mantener una línea homogénea de identidad, configuración y seguridad de los medios sociales, facilitando y aumentando la participación e interacción entre la ciudadanía y las instituciones.

### **Avances/Iniciativas:**

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) como parte del programa República Digital, tiene la responsabilidad de coordinar el IV Eje denominado, Gobierno Digital, Abierto y Transparente, que busca facilitar mediante el uso e implementación de las TIC, la prestación de servicios en línea que ofrece el Estado al ciudadano y fortalecer la eficiencia interna, la transparencia, la rendición de cuentas y el gobierno abierto.

Dentro de este marco, se ha priorizado el proyecto “Municipios Conectados”, que consiste en proveer un portal web estandarizado, a través del cual los ayuntamientos puedan ofrecer, en una primera etapa, sus servicios informativos en línea al ciudadano, brindar información de sus ejecutorias y con esto propiciar y fortalecer la transparencia y eficiencia de las gestiones de todos los gobiernos locales de la República Dominicana.

Los objetivos principales del proyecto “Municipios Conectados” son:

- Crear y estandarizar los portales de los 158 municipios del país.
- Adaptar los servicios y trámites municipales para poder realizarse en línea.

- Facilitar la entrega y prestación de los servicios que ofrecen los ayuntamientos a los ciudadanos, a través de los portales web municipales.
- Incrementar y fomentar la transparencia y la rendición de cuentas en los gobiernos locales.

El proyecto municipios conectados, a la fecha cuenta con 100 portales municipales disponibles, ofreciendo información y servicios relacionados con cada ayuntamiento del país. Con esto seguimos avanzando en la meta propuesta dentro del programa República Digital. Para el año 2019 tenemos como meta completar los 158 municipios del todo el país.

A la fecha el impacto de esta iniciativa abarca aproximadamente a 3,965,206 ciudadanos en los 100 municipios a los cuales se les ha entregado el portal.

A continuación, el listado de municipios por zona, población, porcentaje y dirección web de cada uno:

<b>AYUNTAMIENTOS DE LA ZONA DEL GRAN SANTO DOMINGO</b>			
	<b>Municipios</b>	<b>Población</b>	<b>Enlace Portal Municipal</b>
1	1. Ayuntamiento de Santo Domingo Norte	529,390	<a href="http://ayuntamientosdn.gob.do/">http://ayuntamientosdn.gob.do/</a>
2	2. Ayuntamiento de Santo Domingo Este	948,885	<a href="http://ayuntamientosde.gob.do/">http://ayuntamientosde.gob.do/</a>
3	3. Ayuntamiento de Santo Domingo Oeste	363,321	<a href="http://ayuntamientosdo.gob.do/">http://ayuntamientosdo.gob.do/</a>
4	4. Ayuntamiento de Los Alcarrizos	272,776	<a href="http://ayuntamientolosalcarrizos.gob.do/">http://ayuntamientolosalcarrizos.gob.do/</a>
5	5. Ayuntamiento Pedro Brand	40,970	Dentro de la meta de diciembre
6	6. Ayuntamiento San Antonio de Guerra	38,215	Dentro de la meta de diciembre
<b>Total Población Municipio por zona según el censo 2010, fuente la ONE</b>		<b>2,193,557</b>	

Porcentaje de 0.61% según el Ranking ITU 2017 porcentaje individual de usuarios de internet	<b>1,338,069.77</b>	<b>33.75%</b>
---	---------------------	---------------

<b>Ayuntamientos de la Zona Norte</b>			
	<b>Municipios</b>	<b>Población</b>	<b>Enlace Portal Municipal</b>
7	1. Ayuntamiento de Puerto Plata	158,756	<a href="http://ayuntamientopuertoplata.gob.do/">http://ayuntamientopuertoplata.gob.do/</a>
8	2. Ayuntamiento de San Francisco de Macorís	188,118	<a href="http://ayuntamientosfm.gob.do/">http://ayuntamientosfm.gob.do/</a>
9	3. Ayuntamiento de San José de las Matas	38,628	<a href="http://ayuntamientosajoma.gob.do/">http://ayuntamientosajoma.gob.do/</a>
10	4. Ayuntamiento de Moca	179,829	<a href="http://ayuntamientomoca.gob.do/">http://ayuntamientomoca.gob.do/</a>
11	5. Ayuntamiento de La Vega	248,089	<a href="http://ayuntamientolavega.gob.do/">http://ayuntamientolavega.gob.do/</a>
12	6. Ayuntamiento de Castañuelas	14,921	<a href="http://ayuntamientocastanuelas.gob.do/">http://ayuntamientocastanuelas.gob.do/</a>
13	7. Ayuntamiento de Villa González	37,349	<a href="http://ayuntamientovillagonzalez.gob.do/">http://ayuntamientovillagonzalez.gob.do/</a>
14	8. Ayuntamiento de Villa Bisonó (Navarrete)	42,092	<a href="http://ayuntamientovillabisono.gob.do/">http://ayuntamientovillabisono.gob.do/</a>
15	9. Ayuntamiento de Jánico	16,993	<a href="http://ayuntamientojanico.gob.do/">http://ayuntamientojanico.gob.do/</a>
16	10. Ayuntamiento de Villa Tapia	24,871	<a href="http://ayuntamientovillatapia.gob.do/">http://ayuntamientovillatapia.gob.do/</a>
17	11. Ayuntamiento de Castillo	15,709	<a href="http://ayuntamientocastillo.gob.do/">http://ayuntamientocastillo.gob.do/</a>
18	12. Ayuntamiento de Constanza	59,052	<a href="http://ayuntamientoconstanza.gob.do/">http://ayuntamientoconstanza.gob.do/</a>
19	13. Ayuntamiento de Cotuí	76,554	<a href="http://ayuntamientocotui.gob.do/">http://ayuntamientocotui.gob.do/</a>
20	14. Ayuntamiento de Dajabón	28,071	<a href="http://ayuntamientodajabon.gob.do/">http://ayuntamientodajabon.gob.do/</a>
21	15. Ayuntamiento de Laguna Salada	23,962	<a href="http://ayuntamientolagunasalada.gob.do/">http://ayuntamientolagunasalada.gob.do/</a>
22	17. Ayuntamiento de Salcedo	39,557	<a href="http://ayuntamientosalcedo.gob.do/">http://ayuntamientosalcedo.gob.do/</a>
23	18. Ayuntamiento de Río San Juan	15,168	<a href="http://ayuntamientoriosanjuan.gob.do/">http://ayuntamientoriosanjuan.gob.do/</a>
24	19. Ayuntamiento de Sánchez	24,509	<a href="http://ayuntamientosanchez.gob.do/">http://ayuntamientosanchez.gob.do/</a>
25	20. Ayuntamiento de Baitoa	11,778	<a href="http://ayuntamientobaitoa.gob.do/">http://ayuntamientobaitoa.gob.do/</a>
26	21. Ayuntamiento de Loma de Cabrera	15,624	<a href="http://ayuntamientolomadecabrera.gob.do/">http://ayuntamientolomadecabrera.gob.do/</a>

27	22. Ayuntamiento de Nagua	76,993	<a href="http://ayuntamientonagua.gob.do/">http://ayuntamientonagua.gob.do/</a>
28	23. Ayuntamiento de Puñal	46,516	<a href="http://ayuntamientopunal.gob.do/">http://ayuntamientopunal.gob.do/</a>
29	24. Ayuntamiento de Sabana Iglesia	13,348	<a href="http://ayuntamientosabanaiglesia.gob.do/">http://ayuntamientosabanaiglesia.gob.do/</a>
30	25. Ayuntamiento de Mao	76,863	<a href="http://ayuntamientomao.gob.do/">http://ayuntamientomao.gob.do/</a>
31	26. Ayuntamiento de Sosúa	49,593	<a href="http://ayuntamientososua.gob.do/">http://ayuntamientososua.gob.do/</a>
32	27. Ayuntamiento de Montecristi	24,644	<a href="http://ayuntamientomontecristi.gob.do/">http://ayuntamientomontecristi.gob.do/</a>
33	28. Ayuntamiento de Jarabacoa	56,803	<a href="http://ayuntamientojarabacoa.gob.do/">http://ayuntamientojarabacoa.gob.do/</a>
34	29. Ayuntamiento de Cabrera	15,624	<a href="http://ayuntamientocabrera.gob.do/">http://ayuntamientocabrera.gob.do/</a>
35	30. Ayuntamiento de Gaspar Hernández	15,182	<a href="http://ayuntamientogasparhernandez.gob.do/">http://ayuntamientogasparhernandez.gob.do/</a>
36	31. Ayuntamiento de Bonao	76,241	<a href="http://ayuntamientobonao.gob.do/">http://ayuntamientobonao.gob.do/</a>
37	32. Ayuntamiento de Piedra Blanca	10,615	<a href="http://ayuntamientopiedrablanca.gob.do/">http://ayuntamientopiedrablanca.gob.do/</a>
38	33. Ayuntamiento de Cayetano Germosén	6,911	<a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do/">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do/</a>
39	34. Ayuntamiento de Arenoso	4,284	<a href="http://ayuntamientoarenoso.gob.do/">http://ayuntamientoarenoso.gob.do/</a>
40	35. Ayuntamiento de Pimentel	17,864	<a href="http://ayuntamientopimentel.gob.do/">http://ayuntamientopimentel.gob.do/</a>
41	36. Ayuntamiento de El Factor	13,557	<a href="http://ayuntamientoelfactor.gob.do/">http://ayuntamientoelfactor.gob.do/</a>
42	37. Ayuntamiento de Tenares	22,922	<a href="http://ayuntamientotenares.gob.do/">http://ayuntamientotenares.gob.do/</a>
43	38. Ayuntamiento de Tamboril	39,700	<a href="http://ayuntamientotamboril.gob.do/">http://ayuntamientotamboril.gob.do/</a>
44	39. Ayuntamiento de Los Hidalgos	9,050	<a href="http://ayuntamientoloshidalgos.gob.do/">http://ayuntamientoloshidalgos.gob.do/</a>
45	40. ayuntamiento de Luperón	9,364	<a href="http://ayuntamientoluperon.gob.do/">http://ayuntamientoluperon.gob.do/</a>
46	40. Ayuntamiento de Jima Abajo	30,261	<a href="http://ayuntamientojimaabajo.gob.do/">http://ayuntamientojimaabajo.gob.do/</a>
47	41. Ayuntamiento Licey al Medio	25,539	<a href="http://ayuntamientoliceyalmedio.gob.do/">http://ayuntamientoliceyalmedio.gob.do/</a>
48	42. Ayuntamiento Altamira	14,293	Dentro de la meta de diciembre
49	43. Ayuntamiento El Factor	13,557	Dentro de la meta de diciembre

50	44. Ayuntamiento Esperanza	43,755	Dentro de la meta de diciembre
51	45. Ayuntamiento Guanatico	6,333	Dentro de la meta de diciembre
52	46. Ayuntamiento Imbert	22,058	Dentro de la meta de diciembre
53	47. Ayuntamiento Monción	11,753	Dentro de la meta de diciembre
54	48. Ayuntamiento Santiago Rodríguez	34,540	Dentro de la meta de diciembre
55	49. Ayuntamiento Villa Los Almácigos	11,183	Dentro de la meta de diciembre
Total Población Municipio por zona según el censo 2010, fuente la ONE		<b>2,058,976</b>	
Porcentaje de 0.61% según el Ranking ITU 2017 porcentaje individual de usuarios de internet		<b>1,255,975.36</b>	<b>31.67%</b>

### Ayuntamientos Conectados de la Zona Sur

	Municipios	Población	Enlace Portal Municipal
56	1. Ayuntamiento de Azua	91,345	<a href="http://ayuntamientoazua.gob.do/">http://ayuntamientoazua.gob.do/</a>
57	2. Ayuntamiento de Mella	3,641	<a href="http://ayuntamientomella.gob.do/">http://ayuntamientomella.gob.do/</a>
58	3. Ayuntamiento de San Cristóbal	232,769	<a href="http://ayuntamientosancristobal.gob.do/">http://ayuntamientosancristobal.gob.do/</a>
59	4. Ayuntamiento de Baní	157,316	<a href="http://ayuntamientobani.gob.do/">http://ayuntamientobani.gob.do/</a>
60	5. Ayuntamiento de Villa Jaragua	10,619	<a href="http://ayuntamientovillajaragua.gob.do/">http://ayuntamientovillajaragua.gob.do/</a>
61	6. Ayuntamiento de Comendador	25,924	<a href="http://ayuntamientocomendador.gob.do/">http://ayuntamientocomendador.gob.do/</a>
62	7. Ayuntamiento de San Juan	132,177	<a href="http://ayuntamientosanjuan.gob.do/">http://ayuntamientosanjuan.gob.do/</a>
63	8. Ayuntamiento de Duvergé	12,029	<a href="http://ayuntamientoduverge.gob.do/">http://ayuntamientoduverge.gob.do/</a>
64	9. Ayuntamiento de Bánica	6,533	<a href="http://ayuntamientobanica.gob.do/">http://ayuntamientobanica.gob.do/</a>
65	10. Ayuntamiento Las Matas de Farfan	44,163	<a href="http://ayuntamientolasmatasdefarfan.gob.do/">http://ayuntamientolasmatasdefarfan.gob.do/</a>
66	11. Ayuntamiento de Bajos de Haina	124,193	<a href="http://ayuntamientohaina.gob.do/">http://ayuntamientohaina.gob.do/</a>

67	12. Ayuntamiento de Barahona	83,619	<a href="http://ayuntamientobarahona.gob.do/">http://ayuntamientobarahona.gob.do/</a>
68	13. Ayuntamiento de Jimaní	16,510	<a href="http://ayuntamientojimani.gob.do/">http://ayuntamientojimani.gob.do/</a>
69	14. Ayuntamiento de Neiba	36,511	<a href="http://ayuntamientoneiba.gob.do/">http://ayuntamientoneiba.gob.do/</a>
70	15. Ayuntamiento de Nizao	27,028	<a href="http://ayuntamientonizao.gob.do/">http://ayuntamientonizao.gob.do/</a>
71	16. Ayuntamiento de Yaguate	42,325	<a href="http://ayuntamientoyaguate.gob.do/">http://ayuntamientoyaguate.gob.do/</a>
72	17. Ayuntamiento de Polo	8,186	<a href="http://ayuntamientopolo.gob.do/">http://ayuntamientopolo.gob.do/</a>
73	18. Ayuntamiento de San Gregorio de Nigua	30,268	<a href="http://ayuntamientonigua.gob.do/">http://ayuntamientonigua.gob.do/</a>
74	19. Ayuntamiento de Pedernales	24,291	<a href="http://ayuntamientopedernales.gob.do/">http://ayuntamientopedernales.gob.do/</a>
75	20. Ayuntamiento de Sabana Grande de Palenque	7,676	<a href="http://ayuntamientopalenque.gob.do/">http://ayuntamientopalenque.gob.do/</a>
76	21. Ayuntamiento de Cambita Garabitos	20,655	<a href="http://ayuntamientocambita.gob.do/">http://ayuntamientocambita.gob.do/</a>
77	22. Ayuntamiento de Villa Altagracia	53,576	<a href="http://ayuntamientovillaaltagracia.gob.do/">http://ayuntamientovillaaltagracia.gob.do/</a>
78	23. Ayuntamiento de Postrer Río	3,596	<a href="http://ayuntamientopostrerrio.gob.do/">http://ayuntamientopostrerrio.gob.do/</a>
79	24. Ayuntamiento El Llano	4,193	Dentro de la meta de diciembre
80	25. Ayuntamiento Las Salinas	5,956	Dentro de la meta de diciembre
81	26. Ayuntamiento Oviedo	3,544	Dentro de la meta de diciembre
82	27. Ayuntamiento Padre Las Casas	8,487	Dentro de la meta de diciembre
83	28. Ayuntamiento Pueblo Viejo	7,191	Dentro de la meta de diciembre
84	28. Ayuntamiento Rancho Arriba	10,299	Dentro de la meta de diciembre
85	29. Ayuntamiento Sabana Larga Ocoa	9,794	Dentro de la meta de diciembre
86	30. Ayuntamiento San José de Ocoa	25,710	Dentro de la meta de diciembre
<b>Total Población Municipio por zona según el censo 2010, fuente la ONE</b>		<b>1,270,124</b>	

Porcentaje de 0.61% según el Ranking ITU 2017 porcentaje individual de usuarios de internet	<b>774,775.64</b>	<b>19.54%</b>
---	-------------------	---------------

<b>Ayuntamientos de la Zona Este</b>			
	<b>Municipios</b>	<b>Población</b>	<b>Enlace Portal Municipal</b>
87	1. Ayuntamiento de Boca Chica	142,019	<a href="http://ayuntamientobocachica.gob.do/">http://ayuntamientobocachica.gob.do/</a>
88	2. Ayuntamiento de La Romana	139,671	<a href="http://ayuntamientolaromana.gob.do/">http://ayuntamientolaromana.gob.do/</a>
89	3. Ayuntamiento de Sabana de la Mar	16,272	<a href="http://ayuntamientosabadelamar.gob.do/">http://ayuntamientosabadelamar.gob.do/</a>
90	4. Ayuntamiento de San Pedro de Macorís	195,307	<a href="http://ayuntamientosanpedro.gob.do/">http://ayuntamientosanpedro.gob.do/</a>
91	5. Ayuntamiento de Hato Mayor del Rey	61,517	<a href="http://ayuntamientohatomayor.gob.do/">http://ayuntamientohatomayor.gob.do/</a>
92	6. Ayuntamiento de Miches	20,813	<a href="http://ayuntamientomiches.gob.do/">http://ayuntamientomiches.gob.do/</a>
93	7. Ayuntamiento de Higüey	168,501	<a href="http://ayuntamientohigüey.gob.do/">http://ayuntamientohigüey.gob.do/</a>
94	8. Ayuntamiento de El Seibo	46,285	<a href="http://ayuntamientoelseibo.gob.do/">http://ayuntamientoelseibo.gob.do/</a>
95	9. Ayuntamiento de Guayacanes	14,592	<a href="http://ayuntamientoguaayacanes.gob.do/">http://ayuntamientoguaayacanes.gob.do/</a>
96	10. Ayuntamiento de Yamasá	55,348	<a href="http://ayuntamientoyamasa.gob.do/">http://ayuntamientoyamasa.gob.do/</a>
97	11. Ayuntamiento de Monte Plata	46,723	<a href="http://ayuntamientomonteplata.gob.do/">http://ayuntamientomonteplata.gob.do/</a>
98	12. Ayuntamiento Sabana Grande de Boyá	31,096	<a href="http://ayuntamientosgb.gob.do/">http://ayuntamientosgb.gob.do/</a>
99	13. Ayuntamiento Bayaguana	31,889	Dentro de la meta de diciembre
100	14. Ayuntamiento de Peralvillo	7,648	Dentro de la meta de diciembre
Total Población Municipio por zona según el censo 2010, fuente la ONE		<b>977,681</b>	
Porcentaje de 0.61% según el Ranking ITU 2017 porcentaje individual de usuarios de internet		<b>596,385.41</b>	<b>15.04%</b>
Total general de personas que podrán tener acceso desde cualquier dispositivo electrónico dentro de los 100 municipios conectados			<b>3,965,206</b>

## IV. GESTIÓN INTERNA

### a) Desempeño Financiero

En el año 2018 la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación ha tenido el siguiente desempeño financiero.

<b>PRESUPUESTO APROBADO</b>	<b>PRESUPUESTO EJECUTADO</b>	<b>PRESUPUESTO PENDIENTE POR EJECUTAR</b>
\$440,810,865.00	\$ 400,145,323.00	\$ 40,665,542.00

El presupuesto aprobado para el 2018 asciende a un monto general de RD\$440,810,865.00. Mientras que el monto ejecutado a la fecha, en las distintas modalidades de compra, fue de RD\$400,145,323.00 y el monto pendiente de ejecutar RD\$40,665,542.00.

En los siguientes cuadros se muestran montos y manejo de este presupuesto.

DESEMPEÑO FINANCIERO				
CUENTA	DESCRIPCION	PRESUPUESTO APROBADO	EJECUCION	PRESUPUESTO PENDIENTE
2.1.1	REMUNERACION AL PERSONAL FIJO	166,920,280.00	166,920,280.00	-
2.1.5	SEGURIDAD SOCIAL	20,950,023.75	20,950,023.75	-
2.2.1	SERVICIOS BASICOS	58,173,085.00	31,808,105.00	<b>26,364,980.00</b>
2.2.2	PUBLICIDAD E IMPRESION	6,500,000.00	6,500,000.00	-
2.2.5	ALQUILERES	33,204,299.56	33,204,299.56	-
2.2.7	CONTRATACIONES DE OBRAS MENORES	3,931,700.44	3,931,700.44	-
2.2.8	SERVICIOS CONTRATADOS	16,755,676.25	16,755,676.25	-
2.3.1	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1,395,000.00	1,395,000.00	-
2.3.2	TEXTILES Y VESTUARIOS	1,000,000.00	1,000,000.00	-
2.3.7	COMBUSTIBLES	6,500,000.00	6,500,000.00	-
2.3.9	MATERIALES Y SUMINISTROS	7,300,000.00	7,300,000.00	-
2.6.1	MOBILIARIOS Y EQUIPOS	53,043,800.00	53,043,800.00	-
2.6.2	MOBILIARIOS Y EQUIPOS EDUCACIONAL	1,900,000.00	1,900,000.00	-
2.6.4	AUTOMOVILES	4,000,000.00	4,000,000.00	-
2.6.5	MAQUINARIAS, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	5,390,000.00	5,390,000.00	-
2.6.8	BIENES INTANGIBLES	31,500,000.00	17,300,000.00	<b>14,200,000.00</b>
2.7.1	OBRAS EN EDIFICACIONES	20,305,000.00	20,305,000.00	-
2.7.2	OBRAS DE TELECOMUNICACIONES	2,042,000.00	1,941,438.00	<b>100,562.00</b>
		<b>440,810,865.00</b>	<b>400,145,323.00</b>	<b>40,665,542.00</b>

## b) Contrataciones y Adquisiciones

En el período noviembre 2018 la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación OPTIC ha realizado una (1) licitación. Las compras y contrataciones realizadas desde enero hasta la actualidad ascienden 178.

**La cantidad de proveedores contratados a la fecha asciende a un total de (103):**

NO.	PROVEEDOR
1	AGUA PLANETA AZUL, SA
2	ALTER EGO MEDIA SRL
3	ANTONIO CHAHÍN M., SA
4	AROMA COFFEE SERVICE, SAS
5	AUTOCAMIONES, SA
6	B&F MERCANTIL, SRL
7	BELTREZ DECORAUTO, SRL
8	BERGES ALQUIFIESTA, SRL
9	BETTY FRANCISCA VARGAS ACOSTA
10	BILL DOMINICANA, S.A.S
11	BRAULIO SEGURA EVENTOS, DECORACIÓN Y DETALLES, SRL
12	BREXMAN DOMINICANA, SRL
13	CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA CAES, SRL

14	CASA JARABACOA, SRL
15	CECOMSA, SRL
16	CENTRO CUESTA NACIONAL, SAS
17	CENTRO DE ARTE URIBE, SRL
18	CESAR MOTORS, SRL
19	CIELOS ACUSTICOS, SRL
20	CIPAS CONSTRUCTIONS, SRL
21	COLEGIO DOMINICANO DE INGS ARQS Y AGRIMENSORES (CODIA)
22	COMERCIAL CANABACOA, S.A. CONCASA
23	COMPU-OFFICE DOMINICANA, SRL
24	COMPUTADORAS DOMINICANA (COMPUDONSA), SRL
25	COMUNIQUE, SAS
26	CONFESOR CASTILLO EUGENIO
27	CONSTRUCTORA GUEVARA, SRL
28	CONSULTORES EN SEGURIDAD TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA ARC, SRL
29	CROPFILMS, SRL
30	DISLA URIBE KONCEPTO, SRL
31	DISTRIBUIDORA CORRIPIO, S.A.S
32	DISTRIBUIDORA LIBRERÍA MEDINA, SRL
33	EDITORA DEL CARIBE, SA
34	EDITORA EL NUEVO DIARIO, SA
35	EDITORA HOY, SAS
36	EDITORA LISTIN DIARIO, SA
37	FIRE TECHNOLOGIES, SRL
38	FLORISTERÍA ZUNIFLOR, SRL
39	FRANCINA MELISSA HUNGRIA HERNANDEZ
40	FREDDY MERAN MERAN
41	GARCIA LLALLACACHI SUMINISTROS, SRL
42	GASPER SERVICIOS MULTIPLES, SRL
43	GL PROMOCIONES, SRL
44	GRÁFICAS COMERCIALES EDWARD, SRL
45	GRUPO ASTRO, SRL
46	GRUPO DIARIO LIBRE, SA
47	GRUPO RAMOS, SA
48	GRUPO REMI, SRL
49	GRUPO SUADI, SRL
50	GSI INTERNATIONAL, INC
51	GTG INDUSTRIAL, SRL
52	HRH PRODUCTION, SRL
53	INTELIGENCIA LEGAL, SRL
54	INVERSIONES MIGS, SRL
55	IQTEK SOLUTIONS, SRL
56	JOSÉ RAFAEL LAHOZ
57	JUBON CONFECCIONES, SRL
58	LA COLONIAL, SA
59	LEASING DE LA HISPANIOLA, SRL

60	LOGICONE, SRL
61	LOGOMOTION, SRL
62	LOS HIDALGOS, S.A.S
63	LUIS NICOLAS SOSA VIDAL
64	M.P. UNIFORMES DE EMPRESAS, SRL
65	MARIO MINAYA
66	MARKET DYNAMIC SOLUTIONS MDS, SRL
67	MBE COMUNICACIONES, SRL
68	MERCADO MEDIA NETWORK, SRL
69	MIGUEL G DEL REY SONIDO, SRL
70	MK ELÉCTRICOS Y MAS, SRL
71	MUEBLES Y EQUIPOS PARA OFICINA LEÓN GONZALEZ, SRL
72	MULTIGRABADO, SRL
73	OFFITEK, SRL
74	OFICINA UNIVERSAL, SA
75	OPEN CLEAN, SRL
76	P2P, EIRL
77	PATRONATO DE TRAMPOLIN MUSEO INFANTIL
78	PB HNOS, SRL
79	PEC TOURS, PRESENTACIONES, EVENTOS Y CONGRESOS, SRL
80	PKM SOLUCIONES DIGITALES, SRL
81	PLAZA NACO HOTEL, SRL
82	PRICESMART DOMINICANA, SRL
83	PROLIMPISO, SRL
84	PROMOTORA FOX, SRL
85	PROYECTOS CIVILES Y ELECTROMECHANICOS PROCELCA, SRL
86	PUBLICACIONES AHORA, SAS
87	QLABS, SRL
88	REFRIGERACIONES & ELECTROMECHANICA CALVO, SRL
89	REID & COMPAÑIA, SA
90	REPRESENTACIONES PATRICIA, SRL
91	REPRESENTACIONES TECNICAS LATINOAMERICANAS, S A
92	SDQ TRAINING CENTER, SRL
93	SECURITY DEVELOPMENT CORPORATION, SS., SRL
94	SOLUDIVER, SOLUCIONES DIVERSAS, SRL
95	SQUARE SOLUTION, SRL
96	SUMINISTROS GUIPAK, SRL
97	SUPLIDORA RENMA, S.R.L.
98	SUPLIEVENTOS, SRL
99	TRANSAMERICAN HOTELES, SAS
100	TURINTER, SA
101	UNITRADE, SRL
102	UNIVERSIDAD APEC, INC
103	YL GROUP, SRL

## V. RECONOCIMIENTOS

En el mes de noviembre del 2018, durante la XII Reunión Anual de la Red GEALC y la V Reunión Ministerial, celebrada en la ciudad de Panamá, la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en la persona de su director general, Armando García, asumió la presidencia de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), para el periodo 2019, la cual es la principal instancia de gobierno digital de la región.

La República Dominicana recibió por segunda vez el Premio a la Excelencia en Gobierno Electrónico (ExcelGOB), por su cooperación horizontal a los países de la región y por el desarrollo en el país, el pasado mes de noviembre de 2017, de la XI Reunión Anual de Autoridades de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), en la publicación de su Índice de Uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico, que realiza cada dos años, posiciona en el 2018 a la República Dominicana entre los países con alto crecimiento en implementación de Gobierno Electrónico, categoría a la que el país asciende por primera vez en la historia.

Recertificación bajo las normas ISO 9001:2015 sobre Gestión de la Calidad e ISO 20000-1:2011, para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, convirtiendo, esta última, a la Oficina Presidencial de

Tecnologías de la Información y Comunicación en la primera y única institución en República Dominicana en lograrlo.

Contrataciones Públicas reconoce a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) por Innovación y Transparencia. Por asumir y trabajar los procesos de contrataciones que tienen como pilares la innovación, la rendición de cuentas y la transparencia como eje transversal, a través del Portal Transaccional.

## **PRINCIPALES TEMAS TRATADOS PARA LA AGENDA 2019**

- Completar la creación y puesta en operación de los portales web a la totalidad de los 158 municipios del país.
- Iniciar la incorporación de los Distritos Municipales al proyecto de Municipios Conectados.
- Crear las condiciones para que los ayuntamientos puedan ofrecer servicios transaccionales a través de sus portales web.
- Continuar la implementación del Marco Normativo en las instituciones del Estado Dominicano para seguir trabajando en la calidad de los procesos de TIC e impactando la mejoría de los servicios públicos.
- Implementación de la NORTIC A8 Sobre Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en las instituciones del Estado.
- Continuar con la implementación de la NORTIC B2:2018, sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano NORTIC.

## SISTEMA DE MONITOREO Y EDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS (SMMGP)

El Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) incluye un mecanismo metodológico para el monitoreo de las metas presidenciales y las obras prioritarias. El Sistema cuenta además con una innovadora estrategia de consolidación y monitoreo de los indicadores claves para el Gobierno Dominicano, correspondientes al cumplimiento de la Ley de Función Pública con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), al Índice de uso TIC e implementación de Gobierno Electrónico, a las Normas Básicas de Control Interno, al Índice de Transparencia Gubernamental, al Índice de Gestión Presupuestaria, al Cumplimiento de la Ley 200-04, y al Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.

De acuerdo con el último reporte hecho por los órganos rectores responsables la participación de la OPTIC se describe a continuación:

	INDICADORES	PUNTUACIÓN
1	Metas Presidenciales y Obras	100
2	Indicador de Gestión Presupuestaria	100
3	Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	95
4	Uso de TIC y Gobierno Electrónico - iTICge	92.81
5	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública -SISMAP	85.88
6	Normas de Básicas de Control Interno - NOBACI	93
7	Cumplimiento de la Ley 200-04	98
8	Macro Indicador de Transparencia Gubernamental	96

Como resultado la OPTIC actualmente ocupa la posición 5 de las 180 instituciones con mejor desempeño dentro del sistema.

## **Encuesta ONU 2018 sobre avances en e-gobierno.**

En la encuesta 2018 que realiza, cada dos años, el departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de Naciones Unidas (ONU) sobre los avances en materia de gobierno electrónico de los 193 países miembros, República Dominicana ascendió a la posición número 95 del mundo, ganando 3 puestos respecto al 2016.

Se coloca ahora en la posición # 8 de los 13 países del Caribe, se convierte en el # 3 cuando lo comparamos con los 8 países de Centroamérica y solo quedando por debajo de Panamá y Costa Rica, este último que se encuentra en la posición # 1 en esta región.

República Dominicana es uno de los países incluidos en nivel alto de índice de servicio en línea (OSI). Está dentro de las pocas naciones de América que posee un marco completo de políticas y normativas TIC y de e-gobierno. También figura en la lista de 11 países con conjuntos de datos de estándares abiertos (open data) en cinco o más sectores, por región: (educación, salud, gobierno, gasto, bienestar social, trabajo y medio ambiente).

Este ranking tiene 3 grandes componentes que son evaluados para cada país:

Servicios en línea.

Infraestructura de Telecomunicaciones.

Capital Humano.

El indicador Servicios en Línea del Estado Dominicano (crecimiento= + 30.07%), este renglón también se conoce como el Resultado o Impacto de la implementación del Gobierno Electrónico en los países. Aquí observamos que la estrategia y la política de Gobierno Electrónico implementada por el Estado Dominicano, responsabilidad de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) han tenido un impacto sustancial, siendo el eje que marcó la diferencia en la mejora de la posición de República Dominicana en este Ranking Mundial y Regional. En los últimos 4 años este componente ha crecido un 61.53% con tendencia a seguir subiendo, una vez que entre en funcionamiento la plataforma de servicios integrados.

La estandarización y certificaciones de los portales web, la automatización de los servicios públicos, los canales de atención ciudadana (call center del Estado, puntos presenciales, portal del estado), las iniciativas de datos abiertos y los sub portales de transparencia en las instituciones públicas, así como el Marco Normativo de Uso de TIC y Gobierno Electrónico y el proyecto de República Digital, todo esto implementado, como partes esenciales del plan desarrollado en el Estado Dominicano pudiendo decirse que estamos a la vanguardia del desarrollo sostenido de las TIC y el gobierno electrónico en el país y que hemos sentado un verdadero precedente.

## **E-Participation Index (EPI).**

Este índice tiene como objetivo mejorar el acceso a la información y a los servicios públicos, así como promover la participación en la formulación de políticas, tanto para el empoderamiento de los ciudadanos como para el beneficio de la sociedad en su conjunto.

Se compone de los siguientes elementos:

1. E-Información: posibilitar la participación proporcionando a los ciudadanos información pública y acceso a la información sin o bajo demanda.
2. E-Consulta: Involucrar a los ciudadanos en contribuciones y deliberación sobre políticas y servicios públicos.
3. E-toma de decisiones: empoderar a los ciudadanos mediante el diseño conjunto de opciones de políticas y la coproducción de componentes de servicios y modalidades de entrega.

En este índice la República Dominicana muestra avances verdaderamente significativos y de muchísima relevancia, a nivel mundial estamos posicionados en lugar 79 a diferencia del 2016 que ocupábamos el 91 (12 posiciones menos). En la región de latino américa y el caribe estamos posicionados en la 8va. Posición.

Somos líderes indiscutibles en la región del caribe, posicionados en el 1er. Lugar en el ranking. Un dato muy importante que señalar, es que el indicador (E-toma de decisiones) por primera vez aparece con puntuación (63.64%). En años anteriores se reflejaba en cero.

Que nos dice todo esto, las políticas públicas del gobierno central son una realidad. El gobierno abierto y la e-Participación son parte de los lineamientos y las directrices pautadas a través de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) como ente encargado de su

implementación.

## LOGROS

- La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en la persona de el Ing. Armando García, en la XII Reunión en la ciudad de Panamá, se convirtió en presidente de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (REDGEALC), La REDGEALC, es la principal instancia de gobierno digital de la región.
- La OPTIC, mediante resolución No. 024-18 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), que acredita a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), para operar como Entidad de Certificación de Firma Digital, de conformidad a la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico y Firma Digital. Esto contribuye a garantizar la validez de los documentos de las instituciones estatales que utilicen esta herramienta.
- La República Dominicana recibió por segunda vez Premio a la Excelencia en Gobierno Electrónico (ExcelGOB), por su cooperación horizontal a los países de la región y por el desarrollo en el país el pasado mes de noviembre de 2017, de la XI Reunión Anual de Autoridades de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC).
- ONU posiciona República Dominicana entre los países con alto crecimiento Gobierno Electrónico. Un reciente estudio publicado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), posiciona a la

República Dominicana entre los países con alto crecimiento en Gobierno Electrónico, categoría a la que el país asciende por primera vez en la historia.

- El índice arrojó que República Dominicana se encuentra en la posición número 18 de las 33 naciones de América Latina y el Caribe, mientras que al evaluar los 16 países del Caribe logró el octavo lugar.
- De los puntos en que la ONU se basa para evaluar la categoría de servicios en línea, está el portal Web del Estado, portales Web en las instituciones públicas y un Marco Normativo de uso TIC y Gobierno Electrónico.
- Hemos puesto en operación el Data Center del Estado Dominicano, obra de suma importancia para el país, donde contamos con un centro certificado con los máximos niveles de seguridad para garantizar el resguardo de las informaciones sensitivas del Estado y la continuidad de los servicios del Gobierno en caso de contingencia.
- Recertificación bajo las normas ISO 9001:2015 sobre Gestión de la Calidad e ISO 20000-1:2011, para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, convirtiendo, esta última, a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación en la primera y única institución en República Dominicana en lograrlo.
- Contrataciones Públicas reconoce a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) por Innovación y Transparencia. Por asumir y trabajar los procesos de contrataciones que tienen como pilares la innovación, la rendición de

cuentas y la transparencia como eje transversal, a través del Portal Transaccional.

- Publicación e implementación de la Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano NORTIC B2:2018.
- Creación, publicación e implementación de la Guía de Uso del Portal de Datos Abiertos del Gobierno NORTIC A3:2018.
- Actualización de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos del Estado Dominicano NORTIC E1:2018.
- Actualización de la Norma sobre la Prestación y Automatización de Servicios Públicos del Estado Dominicano.
- Creación de la Norma para la Gestión de los Residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), para los Organismos del Estado Dominicano. NORTIC A8: 2018.

## VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO 2019

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y comunicación tiene en programación inmediata las proyecciones siguientes:

### **Municipios Conectados.**

Proyecto “Municipios Conectados” que consiste en proveer a los municipios de Todo el país un nuevo portal web a través del cual puedan ofrecer sus servicios en línea al ciudadano, brindar información de sus ejecutorias y con esto propiciar y fortalecer la transparencia y eficiencia de la totalidad de los gobiernos locales del país. Con esto se apoyarán las iniciativas de ciudades

digitales, tomando en cuenta que la República Dominicana forma parte de la Comisión de Ciudades Digitales y del Conocimiento.

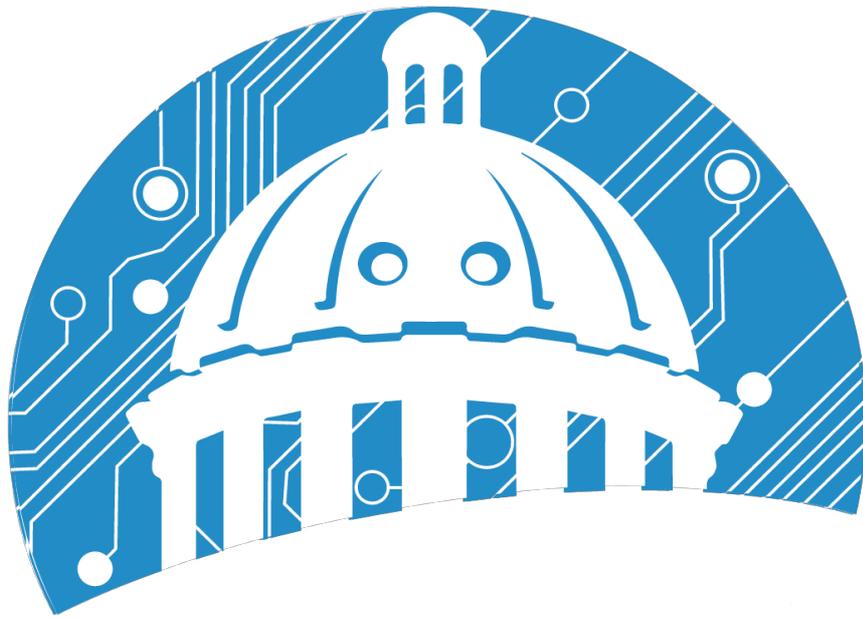
## **Proceso de certificación en las normativas TIC.**

Continuar la implementación del Marco Normativo en las instituciones del Estado Dominicano para seguir trabajando en la calidad de los procesos de TIC e impactando la mejoría de los servicios públicos. Aumentar la implementación de la Normativa sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano NORTIC B2:2018, con el objetivo de fomentar la inclusión social a través de las páginas Web de los organismos gubernamentales.

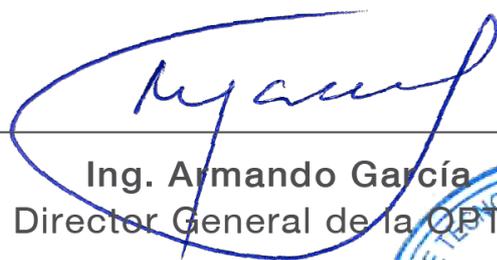
## **Dirección de Atención Ciudadana**

Desde nuestro Call Center de Atención Ciudadana para este 2019, es continuar en la incorporación de nuevas instituciones Gubernamentales, reforzando nuestro compromiso en los niveles de servicios y excelencia que nos caracteriza y desde los Centros de Atención Ciudadano PUNTO GOB, proseguir democratizando los servicios públicos para transformar la experiencia del ciudadano con el Estado.

En cuanto, al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, en este 2019 tenemos en proyección realizar 32 talleres regionales con los gobiernos locales alcanzando más de 600 servidores públicos, 12 talleres locales para más de 180 Instituciones del gobierno central, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1 tendrá participación en los diferentes sistemas de medición en materia de transparencia, participación ciudadana y Plataforma de servicios.



# OPTIC

  
Ing. Armando García  
Director General de la OPTIC

