



Presidencia de la República Dominicana

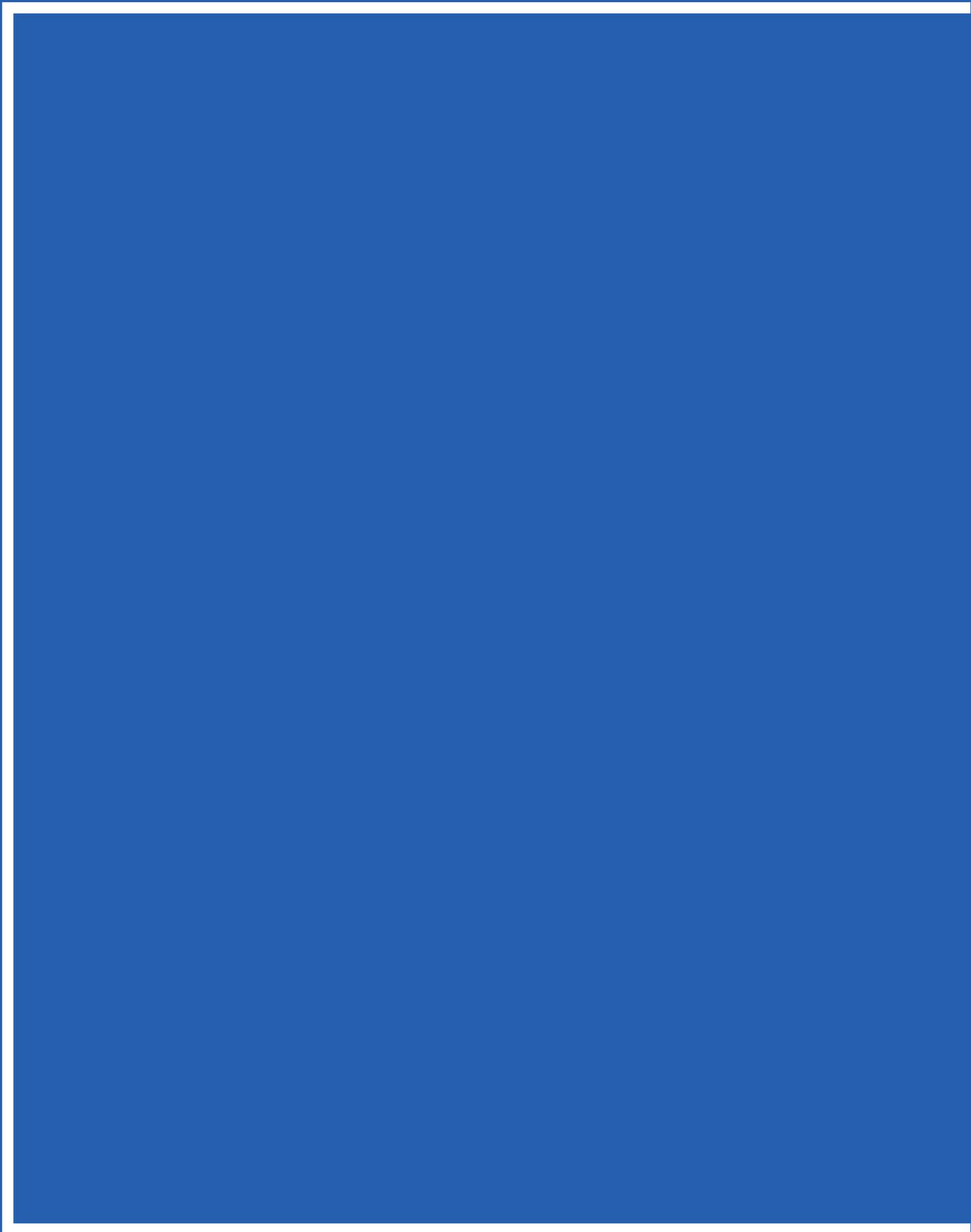
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

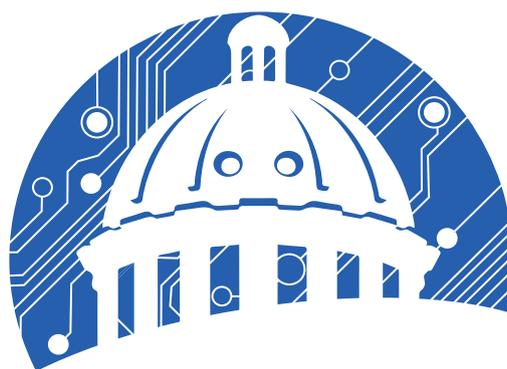
Institución	Uso TI
Dirección General de Impuestos Internos	2010-2015
Dirección General de Contrataciones Públicas	2014-2015
Banco Central de la República Dominicana	2012-2015
Comptroller General de la República	2014-2015
Instituto Tecnológico de las Américas	2015
Superintendencia de Pensiones	
Ministerio de la Presidencia	
Instituto Dominicano de Aviación Civil	
Ministerio de Trabajo	
Ministerio de Administración Pública	
Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	
Ministerio de Relaciones Exteriores	
Ministerio de Medio Ambiente	
Dirección General de Asesoría	
Cámara de Comercio	
Corporación	
Mi	

2012 - 2016

Redes
y Servicios





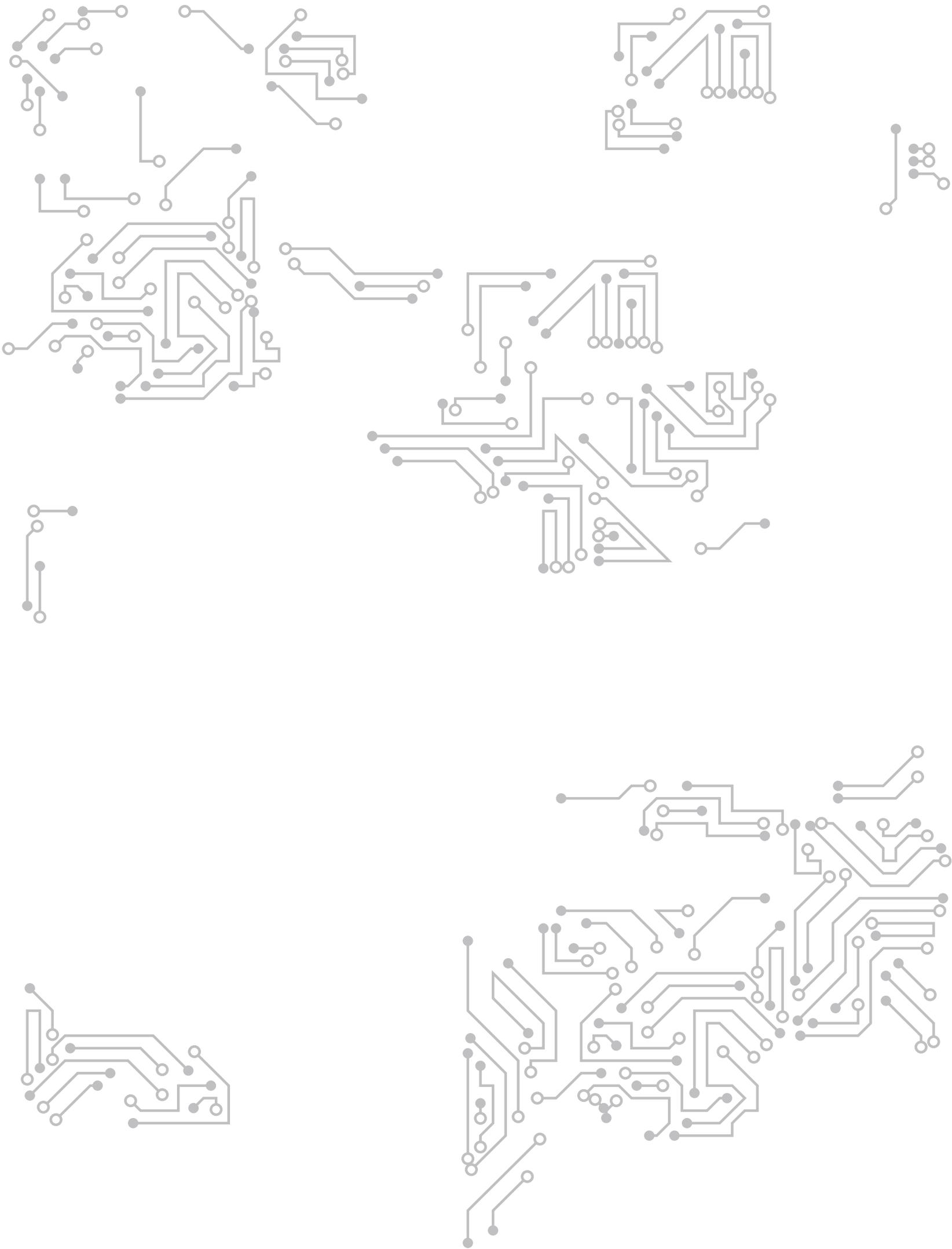


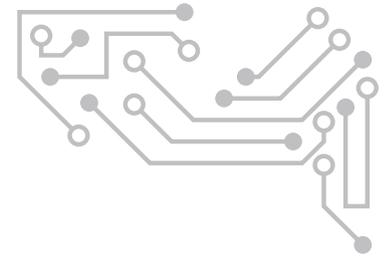
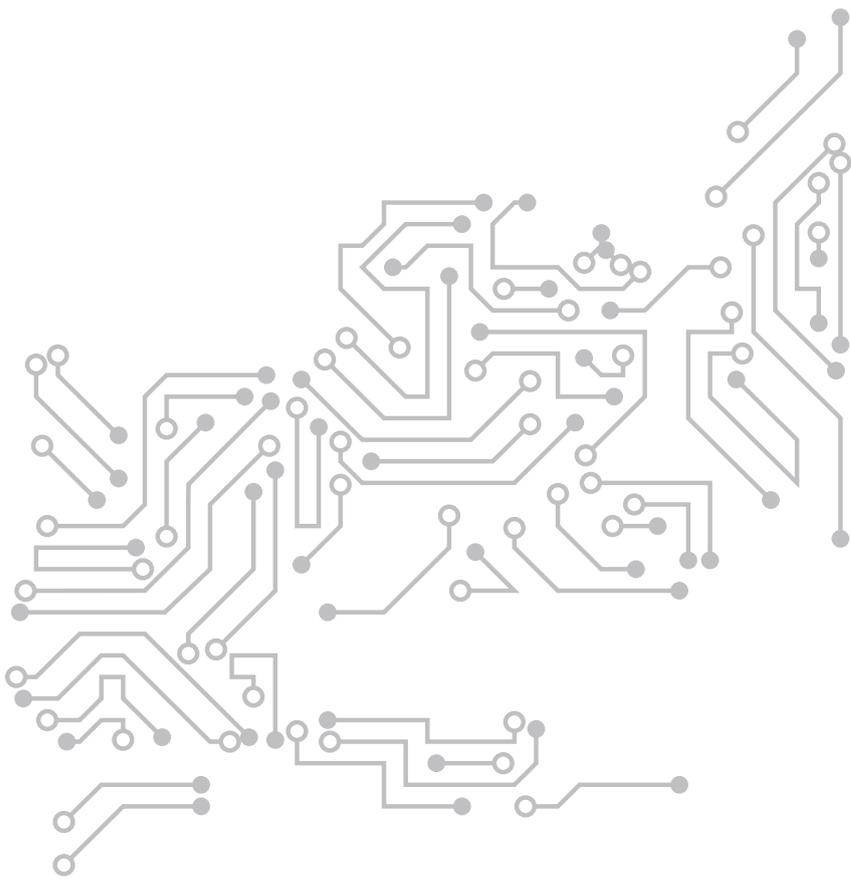
OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MEMORIA INSTITUCIONAL

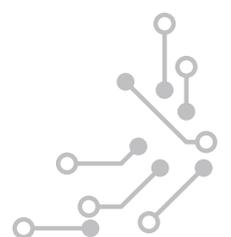
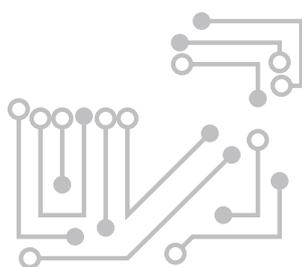
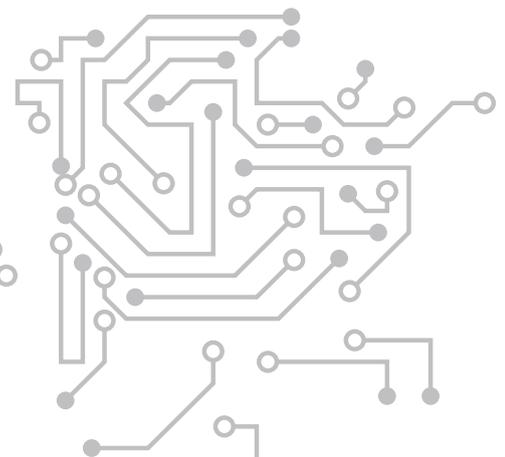
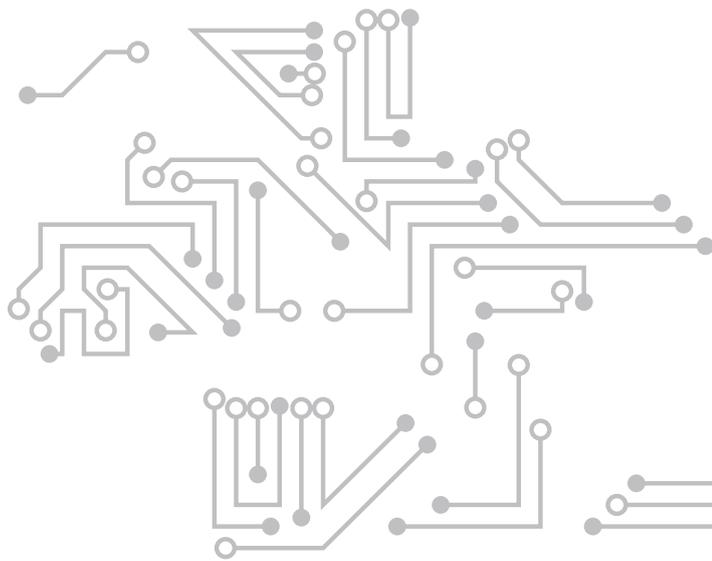
2012 - 2016





**República Digital
será nuestra revolución
tecnológica en los próximos
cuatro años, para convertir a
nuestro país en el centro de las
nuevas tecnologías del Caribe”**

- Presidente Danilo Medina.



PREPARADOS PARA LA REPÚBLICA DIGITAL



Equipo de trabajo de la OPTIC

06// NUESTRO PUNTO DE PARTIDA

- 07. El plan de Gobierno hacia la República Digital.
- 09. Mensaje del director de OPTIC, Ing. Armando García

11// NUESTRO COMPROMISO

TRANSPARENCIA, EFICIENCIA Y ACCESIBILIDAD

- 12. Plan estratégico 2013 - 2016
- 14. Compromiso con el ciudadano
- 16. Una nueva identidad institucional

17// NUESTRO TRABAJO

DEL GOBIERNO ACCESIBLE A LA REPÚBLICA DIGITAL

- 18. ¿Qué es el Gobierno electrónico?
- 20. El avance del E-GOB en República Dominicana
- 22. Principales hitos de la OPTIC 2012-2016
- 24. El primer paso: un marco normativo común
- 26. Portal de Gobierno Electrónico Dominicano
- 28. Estructura organizativa de los departamentos de TIC.
- 30. Ranking E-GOB
- 32. Posicionamiento internacional de la República Dominicana en el ámbito de Gobierno electrónico:
 - 32. RD electa como miembro del RedGealc
 - 34. Participación en eventos y actividades internacionales
- 38. Investigaciones y documentos producidos.
- 40. Consultoría y asesoría TIC.
- 42. Avances en el eje de supervisión y control.
- 44. Logros en el ámbito de la transparencia.



Memoria Institucional
OPTIC 2012 - 2016

Queda prohibida la reproducción parcial o total del contenido de esta publicación, su tratamiento informático o su transmisión por cualquier medio, sin permiso explícito de la empresa editora o la entidad emisora. Todos los anuncios, fotos, textos e ilustraciones se publican con la previa autorización de los anunciantes.



Centro de Contacto Gubernamental



Data Center



Testimonio del Centro de Contacto Gubernamental

45// EL IMPACTO DE NUESTRO TRABAJO EN EL GOBIERNO Y LA CIUDADANÍA DEMOCRATIZANDO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

46. El Gobierno electrónico, al alcance de todos

51// CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA HACIA UNA GESTIÓN PÚBLICA MÁS MODERNA Y EFICAZ

52. Centro de Contacto Gubernamental

56. Atención presencial (Punto GOB)

60. Plataforma web

62// EL COMPROMISO DEL PRESIDENTE DANILO MEDINA HACIA UNA REPÚBLICA DIGITAL

64. Próximos pasos de la OPTIC.

67// NUESTRO EQUIPO

68. Staff de directores y gerentes.

71// MARCO LEGAL



Lic. Danilo Medina Sánchez, Presidente Constitucional de la República Dominicana

EL COMPROMISO DEL PRESIDENTE 2012-2016

El compromiso del presidente Danilo Medina con el uso de las TIC y la implementación del Gobierno electrónico está recogido en el Plan de Gobierno 2012 - 2016

2.13 Tecnologías de Información y Comunicación

Las acciones más importantes que ejecutaremos son las siguientes:

1. 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.
2. Fortalecer los Canales Electrónicos de apoyo a la Transparencia del Estado.
3. Fortalecer la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública.
4. Fortalecer los canales de atención ciudadana: Presencial, Web y Teléfono.

PLAN DE GOBIERNO 2012-2016



Ing. Armando García, Director General de la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación

EL MENSAJE DEL DIRECTOR

El año 2016 ha marcado un hito en la historia de República Dominicana para el desarrollo del Gobierno Electrónico y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

La idea de República Digital surgió como un proyecto del presidente Danilo Medina para modernizar nuestro país y prepararlo para el futuro. Hoy, inauguramos ese futuro, marcado por la accesibilidad, la transparencia y la eficiencia de los servicios públicos, en beneficio de **una sociedad que aspira a ser más participativa y a estar cada vez más conectada.**

Con estas memorias, ponemos el broche a un ciclo de cuatro años de trabajo, dedicados a apoyar el esfuerzo permanente de nuestro presidente por **un gobierno más abierto y accesible**, en el que los dominicanos tengan a su disposición los canales necesarios para una efectiva participación y vigilancia de las acciones públicas.

La implementación de un plan estratégico, cimentado en los objetivos que en materia de TIC persigue la agenda de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el plan de gobierno del presidente Medina, acompañado del desarrollo de un Marco Normativo de uso de TIC y Gobierno Electrónico, han sido las acciones clave que permiten

que ya podamos testificar los primeros resultados de esta transformación digital: Según el último Estudio sobre Gobierno Electrónico de la ONU, publicado en Julio de 2016, hemos logrado colocar a nuestro país en una posición destacada en esta área.

Hemos crecido un 31.4 % en la categoría que rige el trabajo diario de la OPTIC: el alcance y calidad de los Servicios en Línea, informativos, interactivos y transaccionales, disponibles en los portales web de las instituciones públicas y en la implementación del gobierno electrónico.

Los resultados que hoy podemos exhibir nos dan la satisfacción del deber cumplido, con nuestro Presidente, nuestros ciudadanos, nuestros colaboradores y nuestras instituciones.

Esta carta de presentación nos dice que hemos avanzado y creado las bases para una República Digital que marcará el horizonte de las próximas generaciones y que, al concluir el próximo gobierno, nuestro país estará totalmente insertado en la economía digital.

ING. ARMANDO GARCIA

INICIATIVAS
EN MARCHA
2015-2016



PORTALES PUNTO GOB
TRANSVERSALIDAD CONSULTORIA
BUEN GOBIERNO + 4
WWW.DOMINICANA.GOB
SEGURIDAD EN 2030
GOBIERNO ELECTRONICO
ATENCIÓN CIUDADANA
SOCIEDAD DE LA INF
LIBRE NUEVOS ORGA
OPERABILIDAD TRÁ
ABERTOS
ACTIVIDAD
SIBILIDAD
REDES
SOCIALES
CONTINUO

OPTIC
A3
A4 TRANSPAREN
ITICG

ECONOMIA
PUEBLO

COM
DIGI

AGE

EFIC

MAS T

RENDO

TECNOLOGIA





MARCO NORMATIVO E-GOBIERNO



ALFABETIZACIÓN DIGITAL

21,497



POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL

Congreso Internacional del GOBIERNO ELECTRONICO REPUBLICA COLOMBIANA



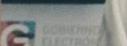
REP. COLOM.

COLOMBIA

END 2030



GOBIERNO ELECTRONICO ANZA 2015 2014 2013 2012



NUESTRO COMPROMISO

TRANSPARENCIA, EFICIENCIA Y ACCESIBILIDAD

Nuestro **compromiso** se basa en promover la **mayor transparencia** y **eficiencia** de las instituciones públicas hacia una mejor atención ciudadana



PREPARANDO EL CAMINO HACIA LA REVOLUCIÓN DIGITAL

Internet y las nuevas tecnologías han redefinido los canales de comunicación de los Estados y, consecuentemente, las formas de interacción entre las administraciones públicas y el ciudadano

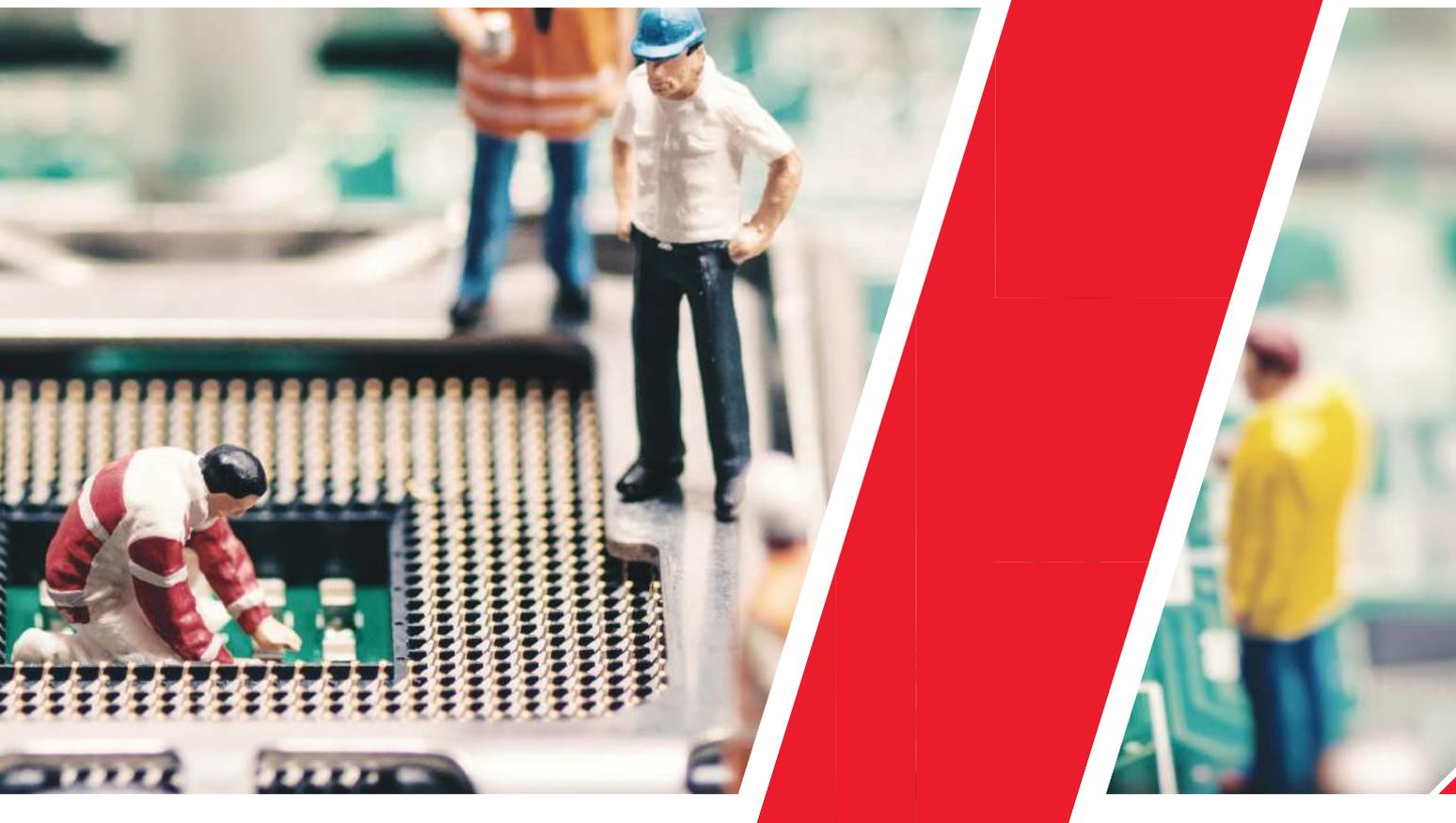
En un entorno caracterizado por la inmediatez y accesibilidad de la información, el Gobierno que dirige el presidente Danilo Medina está dando respuesta a los nuevos requerimientos de la sociedad del siglo XXI a través un conjunto de medidas que se enmarcan dentro de la **Estrategia Nacional de Desarrollo** para constituir un **Gobierno digital**, cada vez más cercano y accesible.

En esta misión, la **Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC)** es la institución responsable de fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado dominicano, a fin de garantizar la mayor

eficiencia y transparencia de las instituciones públicas, en beneficio siempre de todos los ciudadanos dominicanos, en igualdad de condiciones.

A partir de este compromiso, las instituciones públicas han dejado de ser entidades lejanas e inaccesibles al ciudadano, para convertirse en efectivas facilitadoras de información y servicios eficientes, que se ponen diariamente a disposición de todos los dominicanos a través de múltiples medios presenciales y digitales. Y a su vez, los ciudadanos han pasado de ser meros observadores a actores participativos de la acción de Gobierno.

El trabajo de la OPTIC **parte del Plan Estratégico 2013-**



2016, iniciado en octubre de 2012, y el Plan de Gobierno 2012-2016, que se encuentra alineado con la **Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual** del sector público, en el cual participó el equipo gerencial de la **OPTIC**.

Los objetivos de esta hoja de ruta se orientan a adecuar los servicios de la Administración a la nueva realidad que plantea el entorno digital, a través de cuatro ejes estratégicos, desde los que parten todas las acciones de la OPTIC:

NORMATIVO: para establecer estándares generales sobre los aspectos tecnológicos que regirán los proyectos futuros del Gobierno y la plataforma tec-

nológica existente en el sector gubernamental.

CONSULTIVO: para proveer toda la consultoría pertinente en materias de TIC dentro del Gobierno dominicano y asesorar sobre los proyectos relevantes que se emprenden, tanto en el gobierno central, como en el conjunto de administraciones de nuestra región.

SUPERVISIÓN Y CONTROL: para garantizar la correcta aplica-

ción de las normas y estándares implementados y asegurar, de esta forma, el buen cumplimiento del Gobierno Electrónico, tomando como parámetro la Estrategia Nacional de Desarrollo.

ACCESO UNIVERSAL: con el objetivo de desarrollar las actividades necesarias para fortalecer una interacción transparente y efectiva entre los ciudadanos dominicanos y las administraciones públicas.

NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO

tiene el objetivo de impulsar el uso de las TIC entre las instituciones públicas en beneficio de un mejor servicio al ciudadano.



CARTA COMPROMISO CIUDADANO

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

NUESTRO COMPROMISO
POR UNOS SERVICIOS
DE LA MAYOR CALIDAD

La OPTIC firmó el 17 de junio de 2014 la Carta Compromiso al Ciudadano, una iniciativa del Ministerio de Administración Pública, con la que esta institución garantiza a los ciudadanos el compromiso de brindarles servicios de la mayor calidad, en un mínimo tiempo de entrega, con la máxima profesionalidad

Este compromiso fundamenta las prácticas de buen gobierno de la OPTIC, con la misión de facilitar la participación ciudadana en la gestión pública. Se trata de otorgar a los ciudadanos una herramienta para que puedan participar en la toma de decisiones públicas y reclamar sus derechos referentes a los servicios ofertados.

El proyecto de esta institución contribuye así a un principio básico, que es el derecho de la ciudadanía a ser escuchada, informada y respetada, al mismo tiempo que agrega valor a los Sistemas de Gestión de Calidad y los procesos de mejora continua implementados por este organismo.

A este compromiso, se suman las certificaciones ISO 9001:2008 e ISO 20000-1:2011, que hacen de la satisfacción pública el pilar de esta institución y el eje de su estrategia.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS E INSTITUCIONES

COMPROMISOS CON EL CIUDADANO:

- Brindar el estatus de solicitudes realizadas.
- Asesorar e informar sobre los servicios de la institución.
- Garantizar la fiabilidad, seguridad, disponibilidad y privacidad de los sistemas.
- Preservar la seguridad y privacidad de los usuarios.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- Tramitar sus solicitudes en los formatos establecidos.
- Cumplir con los requisitos del servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- Utilizar apropiadamente los sistemas y/o componentes y propiedad de la institución.
- Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido.

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

BUZÓN DE QUEJAS Y

SUGERENCIAS: físico y electrónico, para que los ciudadanos puedan emitir quejas y sugerencias del servicio recibido.

REDES SOCIALES:

Los ciudadanos pueden acceder a los medios sociales donde se publican informaciones relacionadas con la institución:

 facebook.com/OPTICRD

 twitter.com/OPTICRD

 instagram.com/opticrd

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

Se realiza cada tres meses, con la finalidad de medir el grado de calidad de los servicios prestados. Los resultados son analizados por el departamento de Gestión de la Calidad, para la identificación de oportunidades de mejora.

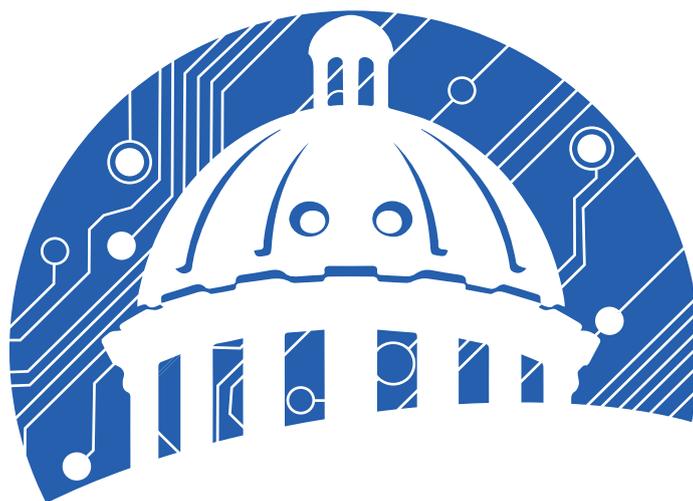
OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI):

Canaliza las solicitudes de información, en conformidad con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

y la calidad de los servicios son los pilares de nuestra gestión.

UNA NUEVA IMAGEN PARA AFRONTAR EL FUTURO DIGITAL



OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Una marca bien aplicada es la base más sólida sobre la que se genera adhesión, rápida identificación y vinculación con un proyecto de futuro

OPTIC es una institución con una personalidad única, que representa la innovación tecnológica en el desarrollo de normas y estándares de

calidad para la integración del Gobierno electrónico en el Estado Dominicano.

El estilo de comunicación visual de este organismo debe contribuir, por lo tanto, a transmitir estos objetivos, entendiendo que una marca bien aplicada es la base más sólida sobre la que se genera adhesión, rápida identificación y vinculación con un proyecto de futuro.

Con este proyecto, decidimos diseñar una nueva identidad institucional, bajo los tres pilares que rigen la tarea de este organismo:

LIDERAZGO: para potenciar las fortalezas existentes en las instituciones y desarrollar nuevas capacidades orientadas al futuro de la comunicación.

COMPROMISO: con el progreso del Estado, a través de la excelencia y accesibilidad de sus servicios.

MODERNIDAD: ofreciendo siempre una imagen fresca, que fomente la transparencia y que vaya acorde con las tendencias cada vez más exigentes del futuro.



17

NUESTRO TRABAJO

DEL GOBIERNO ACCESIBLE A LA REPÚBLICA DIGITAL

Trabajamos por una nueva forma de Gobierno en el Estado dominicano, **cada vez más cerca del ciudadano**



¿QUÉ ES GOBIERNO ELECTRÓNICO?

El Gobierno electrónico se define como una nueva forma de interacción entre el Gobierno y la ciudadanía mediante la implementación, y desarrollo de las TIC en el día a día de la gestión pública

Este nuevo concepto de gobierno intenta lograr un mayor dinamismo y personalización en la relación entre las administraciones y los ciudadanos, como respuesta a la **creciente demanda de una sociedad cada vez más informatizada** y exigente de una comunicación ágil y accesible a tiempo real.

La importancia de implementar el Gobierno electrónico en nuestro país radica en lograr la **simplificación y transparencia de los procesos**, que para el ciudadano se traduzca en trámites ágiles, reducción de costos y una gestión pública transparente, beneficios que impulsan la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

La primera fase de esta tarea persigue la plena conectividad de todos los ciudadanos con las administraciones públicas, objetivo que ha marcado nuestro plan estratégico hasta el momento.

En una segunda fase, el objetivo de la OPTIC es dar un paso más, hacia la accesibilidad total, o un Gobierno electrónico al alcance de todos: éste es el camino hacia la República digital a la que nos dirigimos, como fin último del trabajo del Gobierno dominicano en esta materia.

Con la implementación del Gobierno electrónico en el Estado dominicano, la OPTIC contribuye, en definitiva, a la conexión de todas las regio-



nes, provincias y municipios de la República Dominicana, permitiendo que los beneficios generados a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación lleguen a todos los ciudadanos, en igualdad de condiciones.

De esta forma, nuestro trabajo consiste en incorporar esta nueva forma de gobierno en nuestro país, de manera transversal y coordinada, desde cuatro líneas estratégicas clave:

BUEN GOBIERNO: promoción de la transparencia y la eficiencia de los servicios públicos, para garantizar un mayor bienestar de los ciudadanos, con la ayu-

da de la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión diaria de todas las instituciones gubernamentales.

ATENCIÓN CIUDADANA: implementación de canales de atención ciudadana que se adaptan a los usos y necesidades diarias de los ciudadanos dominicanos, por vías telefónica, presencial (puntos físicos de atención ciudadana) y en línea (plataforma web).

TRANSPARENCIA: mejora del acceso a la información, mediante la publicación de datos públicos, lo que contribuye a una rendición de cuentas, como fundamento del Gobierno abierto.

E-PARTICIPACION: permite la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones del Gobierno, gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías en la interacción entre gobierno y ciudadanos.

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

ayuda a simplificar los procesos y contribuye a que la información del gobierno sea más accesible para el sector público y los ciudadanos

REPÚBLICA DOMINICANA AVANZA EN LOS RANKING INTERNACIONALES DE E-GOB

República Dominicana lidera los ranking de desarrollo de Gobierno electrónico en Centroamérica y El Caribe, según los estándares de Naciones Unidas: los resultados del índice de 2016 demuestran que nuestro país se sitúa en segunda posición en relación a los países en Centroamérica y sigue avanzando posiciones a nivel mundial

La tarea de la OPTIC tiene el fundamento de situar a la República Dominicana en primera línea del Gobierno electrónico, a nivel internacional, con el foco en América Latina.

Tras cuatro años de trabajo, hemos logrado posicionar a nuestra región como líder en desarrollo tecnológico. Este esfuerzo ha sido percibido en el entorno internacional como una señal de compromiso, que ha derivado en el reconocimiento de nuestro país en los principales rankings internacionales,

Es el caso del índice de Naciones Unidas sobre el avance del Gobierno electrónico entre los países miembros, en el que nuestro país avanza posiciones

desde 2012, respecto a los países de nuestro entorno.

Según los datos de 2016, **la República Dominicana ha ascendido hasta el puesto 98**, a nivel mundial, nueve posiciones más. Respecto a El Caribe, nuestro país se sitúa en el puesto número seis y en el puesto dos, en relación a Centroamérica.

Otro de los datos más relevantes, ha sido el crecimiento en un 31,4% en la categoría de Servicios en Línea, pilar del trabajo de la OPTIC.

Nuestro país también ha sido incluido en la lista de 11 países con conjuntos de datos de estándares abiertos (open data).

POSICIÓN DE LA REPÚBLICA DOMINICANA EN LOS ESTUDIOS DE E-GOBIERNO Y TIC DE NACIONES UNIDAS

CARIBE 2012

1. Antigua y Barbuda
2. Barbados
3. Bahamas
4. Trinidad y Tobago
5. Dominica
6. Grenada
7. St. Kitts and Nevis
8. St. Vicente y las Grenadinas
9. República Dominicana
10. Santa Lucía
11. Jamaica
12. Cuba
13. Haití

CARIBE 2014

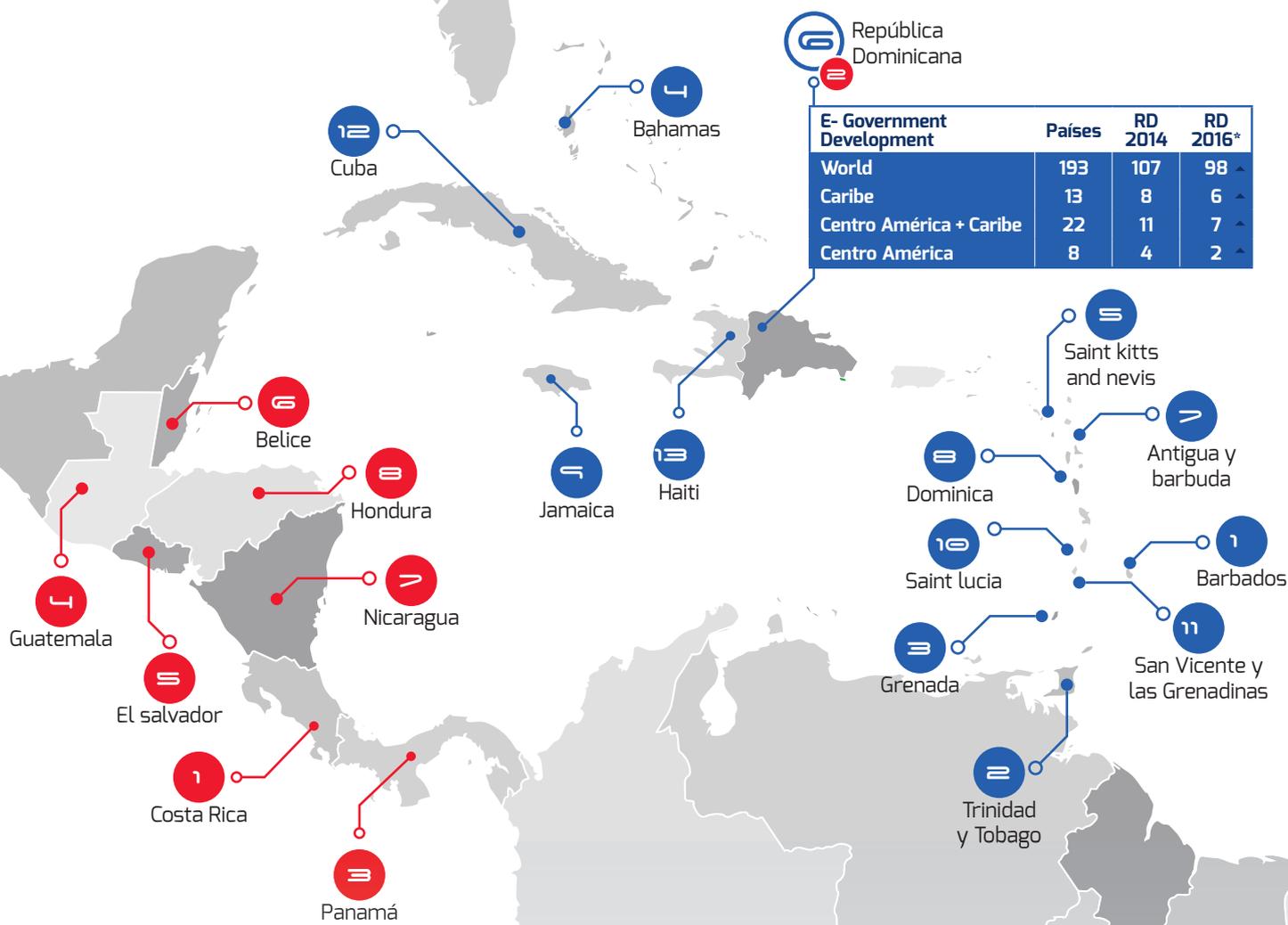
1. Barbados
2. Antigua y Barbuda
3. Grenada
4. Trinidad y Tobago
5. Bahamas
6. St. Kitts and Nevis
7. Santa Lucía
8. República Dominicana ↑
9. Dominica
10. Jamaica
11. St. Vicente y las Grenadinas
12. Cuba
13. Haití

CARIBE 2016

1. Barbados
2. Trinidad y Tobago
3. Grenada
4. Bahamas
5. St. Kitts and Nevis
6. República Dominicana ↑
7. Antigua y Barbuda
8. Dominica
9. Jamaica
10. Santa Lucía
11. St. Vicente y las Grenadinas
12. Cuba
13. Haití

ESTUDIO DE LA ONU SOBRE E-GOB Y TIC

2016



E- Government Development	Países	RD 2014	RD 2016*
World	193	107	98 ^
Caribe	13	8	6 ^
Centro América + Caribe	22	11	7 ^
Centro América	8	4	2 ^

CENTRO AMÉRICA 2016

1. Costa Rica
2. República Dominicana ↑
3. Panamá
4. Guatemala
5. El salvador
6. Belice
7. Nicaragua
8. Honduras

2012

Julio

Certificación Normas de Calidad ISO 9001:2008 y 20000:2011

Septiembre

Plan Estratégico 2012 - 2016

Nueva identidad institucional y de Gobierno Electrónico

Implementación sistema de Gestión Financiera - SIGEF para Compras y Contrataciones

Foro Regional de Gobierno Electrónico Red GEALC (Colombia)

Noviembre

Apertura Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI)

Participación II Reunión de Ministros y IV de Autoridades de Gobierno Electrónico de America Latina y El Caribe - Red GEALC (Costa Rica)

Marzo

Taller en RD Caso de éxito Gobierno Electrónico de Canadá

Asesoría técnica telecomunicaciones e infraestructura Proyecto 9-1-1

2013

Hackatón Datos Abiertos

Julio

Participación en Plan Estratégico de la Red GEALC (GoCamp II) y Conferencia Datos Abiertos (Uruguay)

Relanzamiento Canales de Atención Ciudadana *462, Línea 311 y 700

Implementación Norma Portales web NORTIC A2 en coordinación con la DIGEIG

Hackatón Datos Abiertos

Junio

Taller en RD Caso de éxito Gobierno Electrónico de Corea

Mayo - Junio

Participación Cumbre Mundial Sociedad de la Información 2013 CMSI (Suiza)

Mayo

Investigación y Diagnóstico de las TIC en preparación para Ranking RD de Gobierno Electrónico

Abril - Mayo

Reunión CEPAL de Gobierno Electrónico con países de América Latina (Chile)

Agosto

Participación Congreso Internacional ciudades inteligentes y Gobierno Electrónico (Colombia)

Octubre

Participación Cumbre de Género y TIC con Ministerio de la Mujer

Diciembre

Licitación Data Center del Estado Dominicano

Inicio Implementación Nuevas Estructuras Organizativas de TIC en el Estado en coordinación con el MAP

2014

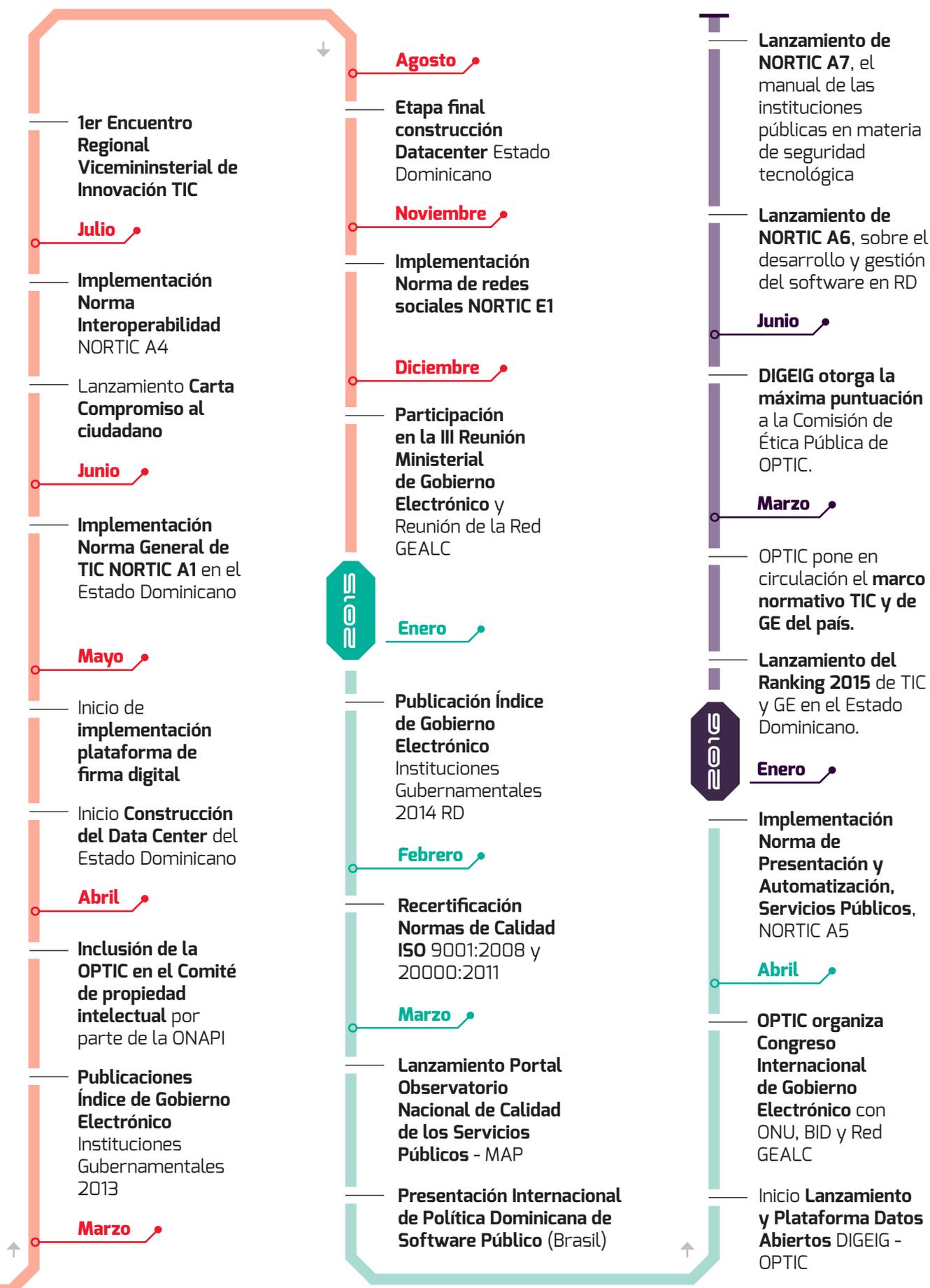
Enero

Implementación Sistema de Gestión Financiera - SIGEF para Contabilidad y presupuesto

Recertificación Normas de Calidad ISO 9001:2008 y 20000:2011

Febrero

Implementación Norma Datos Abiertos NORTIC A3 en coordinación con la DIGEIG



PIONEROS EN LA CREACIÓN DE UN MARCO NORMATIVO SOBRE TIC Y E-GOBIERNO

República Dominicana se ha convertido en país pionero en América Latina y El Caribe en contar un marco normativo común sobre TIC y Gobierno electrónico

En enero de 2016 la OPTIC puso en circulación el Marco Normativo de TIC y Gobierno electrónico de República Dominicana, con el que nuestro país se ha convertido en pionero en América Latina y El Caribe en contar con una herramienta como ésta. Este documento consiste en la compilación de las normas de tecnologías de la información y comunicación (NORTIC), que desde el año 2013, la OPTIC, a través de su Departamento de Estandarización Normativa y Auditoría Técnica (ENAT), ha estado creando, como primer paso para constituir el Go-

bierno electrónico de forma transversal y coordinada entre las instituciones públicas.

Con la puesta en circulación de este documento, buscamos que las instituciones públicas encuentren una referencia o guía que les ayude a transitar hacia la mejora continua y sostenida en la prestación de servicios que ofrecen al ciudadano.

Cada una de las normas NORTIC, que se presentan a continuación, establecen los estándares generales relacionados con aspectos tecnológicos en diferentes áreas.



NORTIC A1: 2014:

Norma General sobre el Uso e Implementación de las TIC en el Estado Dominicano.

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Establece el modelo que debe seguir cada organismo sobre el uso e implementación de TIC, con el objetivo de estandarizar los procesos y mejorar la calidad de los servicios públicos.



NORTIC A2: 2013:

Norma General para la Creación y Administración de Portales Web del Estado Dominicano.

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Indica las directrices que debe seguir cada organismo público para la creación y gestión de su portal web, la versión móvil del mismo y el sub-portal de transparencia.



NORTIC A3: 2014:

Norma General sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Establece el modelo que deben seguir los organismos para lograr la efectiva publicación de sus datos, a disposición de la sociedad civil, empresas privadas u organismos públicos.

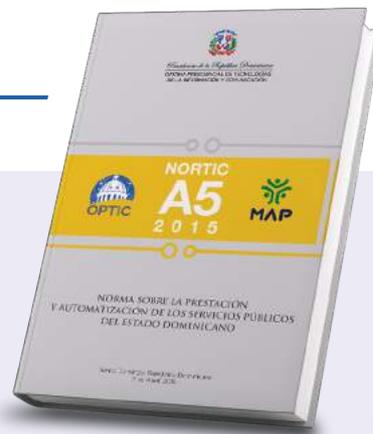


NORTIC A4: 2014:

Norma General para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno.

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Establece las directrices que deben seguir los organismos públicos para relacionarse entre sí, permitiendo así el intercambio de información de una manera eficiente y ágil, con el objetivo de agilizar los procesos de los servicios que ofrecen dichas instituciones y reducir costos.

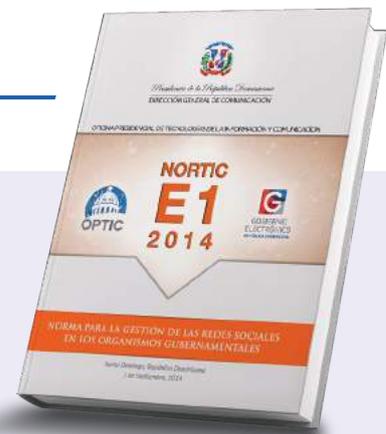


NORTIC A5: 2015:

Norma General sobre la prestación y automatización de los servicios públicos

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Puesta en circulación en alianza con el Ministerio de Administración Pública (MAP), tiene el objetivo de automatizar y modernizar todos los servicios brindados por el Estado y debe ser aplicada por todos los organismos del Poder Ejecutivo, sin importar su clasificación.



NORTIC E1: 2014:

Norma General para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Establece las directrices que debe seguir toda administración pública, a fin de lograr una correcta gestión de las redes sociales, en la que éstos tengan presencia, siguiendo las mejores prácticas establecidas para lograr una comunicación limpia y efectiva con el ciudadano.



NORTIC A6: 2015:

Norma General sobre Desarrollo y Gestión de Software en República Dominicana.

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Tiene la finalidad de establecer las directrices que debe seguir toda administración pública sobre la correcta implementación del software, a fin de lograr una correcta gestión e implementación del software en el Estado dominicano.



NORTIC A7: 2015:

Norma General para la Seguridad de las TIC en el Estado Dominicano.

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Pone a disposición de las instituciones estatales una normativa que alinea los criterios para la correcta implementación de la seguridad en el manejo de datos, con el objetivo de salvaguardar la información pública del ciberataque.



NORTIC B1: 2015:

Norma General sobre el Uso e Implementación de las TIC en el Estado Dominicano.

PUESTA EN CIRCULACIÓN:

Establece el estándar que deben seguir los organismos del Estado para lograr la efectiva conectividad de la infraestructura, de modo que éstos puedan aprovechar sus recursos tecnológicos con base en las buenas prácticas implementadas en el sector TIC.



**LOS SERVICIOS
DEL GOBIERNO, A
UN SOLO CLICK DEL
CIUDADANO**

El Portal Oficial del Estado Dominicano centraliza toda la información y servicios del Gobierno en un mismo espacio online

EL CIUDADANO CUENTA

con un punto de interacción único con el Gobierno dominicano, 24 horas al día, 7 días a la semana



Con este 'portal de portales', hemos creado un verdadero espacio ciudadano en línea, donde cualquier usuario pueda encontrar respuesta a sus necesidades de servicios, trámites y participación en el Estado"

- Ing. Armando García

Desde su creación en 2012, la OPTIC ha tenido como objetivo primordial mejorar la imagen y prestigio dominicano en sus esfuerzos por implementar el Gobierno electrónico y el uso de las TIC en su día a día.

Una de las iniciativas, en esta línea, ha sido el aumento de la presencia web de las entidades gubernamentales para ofrecer servicios informativos a los usuarios y facilitar los trámites con la administración de manera electrónica, en cumplimiento de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2004-2008.

El Portal del Gobierno Electrónico Dominicano surge en mayo de 2015, como parte del

Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno, para responder la necesidad de **agrupar en un mismo espacio todos los servicios que ofrece el Estado**, de manera que el ciudadano pueda encontrar fácilmente lo que busca, de manera intuitiva y estructurada, de acuerdo a sus necesidades.

En otras palabras, este proyecto actúa como una ventanilla única de servicios y la puerta de entrada del gobierno dominicano hacia la **e-democracia, e-sociedad, e-participación y el gobierno electrónico.**

El hecho de crear un punto de interacción único entre los ciudadanos y el Gobierno dominicano se traduce en un ahorro de tiempo y dinero, con medidas como pagos electrónicos o firmas digitales, que evitan la necesidad de trasladarse físicamente a la institución de turno para realizar la gestión.

Los servicios brindados a través de este portal se centraron, en una fase inicial, en aquellos que están ofrecidos por el Centro de Atención Ciudadana (CAC), el Centro de Contacto Gubernamental (CCG) y Punto-Gob; servicios que se explicarán más adelante.

En una segunda fase, el Portal será totalmente transaccional, permitiendo al usuario efectuar trámites completos en línea, como el pago de impuestos y servicios públicos.

Otros servicios en línea que los ciudadanos pueden encontrar en este portal son los enlaces y catálogo de presencia WEB de los municipios, aplicaciones móviles, catálogo de instituciones públicas, catálogos de empresa privadas y de zona franca, facilidades electrónicas para las empresas (e-commerce), repositorio de leyes y decretos TIC, conceptos de gobierno y datos abiertos para el apoyo a la transparencia estatal, asistencia y facilidades de accesibilidad para discapacitados y grupos deprimidos.

En este proyecto están involucrados tanto el departamento de Normativa, Estandarización y Asesoría Técnica como el departamento de Tecnologías de la Información.

Hablamos, en definitiva, de un moderno y osado programa de inclusión digital, capaz de beneficiar a todos los dominicanos, con el que aspiramos a convertirnos en una referencia de las nuevas tecnologías.

TRANSFORMANDO EL ESTADO: ESTANDARIZACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS TIC

La OPTIC ha desarrollado tres modelos de Estructura Transversal TIC para estandarizar los departamentos de los organismos gubernamentales y facilitar su transición tecnológica hacia unos procesos y servicios cada vez más eficientes

La incorporación de nuevas tecnologías conlleva importantes cambios en la organización del trabajo en cualquier ámbito, y en el caso de la administración pública, estas transformaciones son mucho más profundas y notables.

La definición de los modelos de la Estructura Transversal de TIC en los Organismos Gubernamentales nace como una iniciativa de la OPTIC para facilitar esta transición y garantizar que **las instituciones públicas cuenten con estructuras TIC acordes a las mejores prácticas internacionales.**

Con la estandarización de las estructuras, funciones y roles de las áreas TIC se alcanza mayor efi-

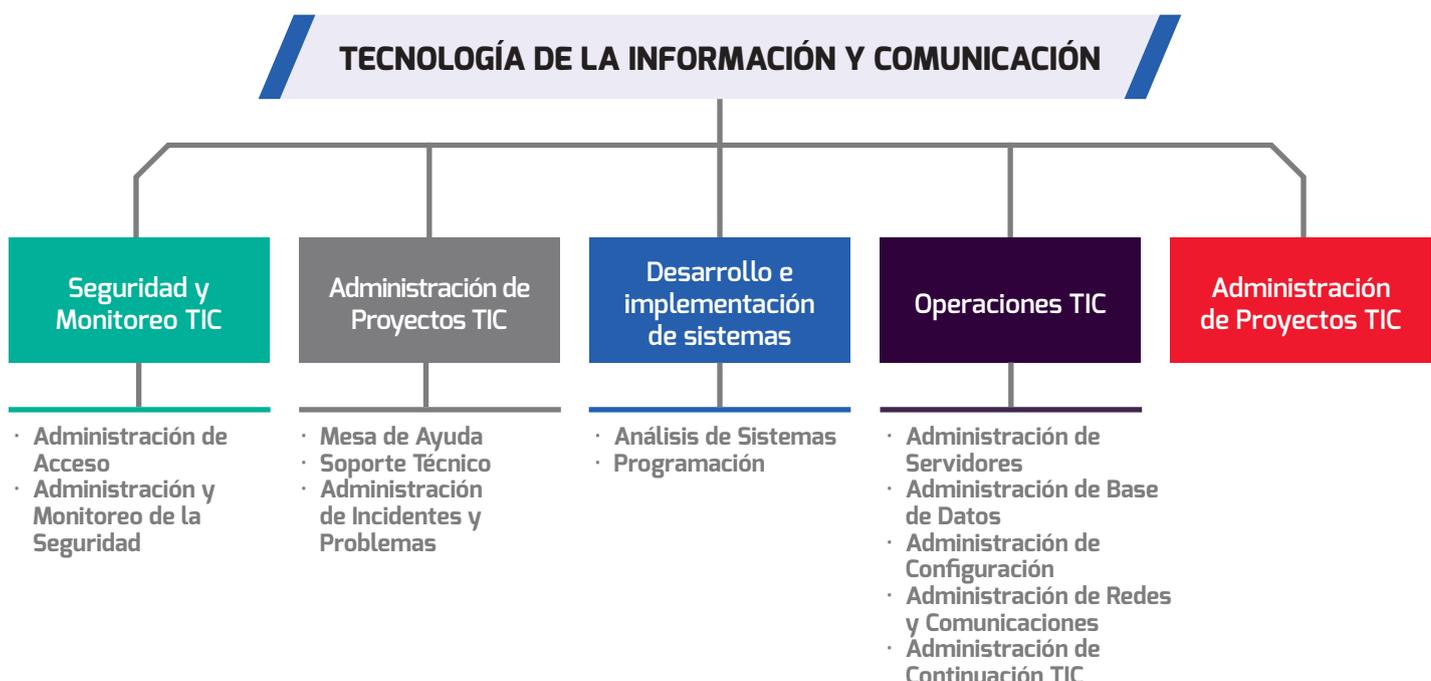
ciencia en los procesos internos, logrando así elevar los niveles de transparencia y calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos.

Con este objetivo, el 3 de diciembre de 2013 se establecieron, a través de la Resolución núm. 51-2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), tres modelos para la organización de las Unidades Institucionales de TIC, jerarquizados en función de su nivel de complejidad.

Hasta la fecha, un total de sesenta y dos instituciones gubernamentales han instaurado el nuevo organigrama TIC en sus estructuras organizativas.

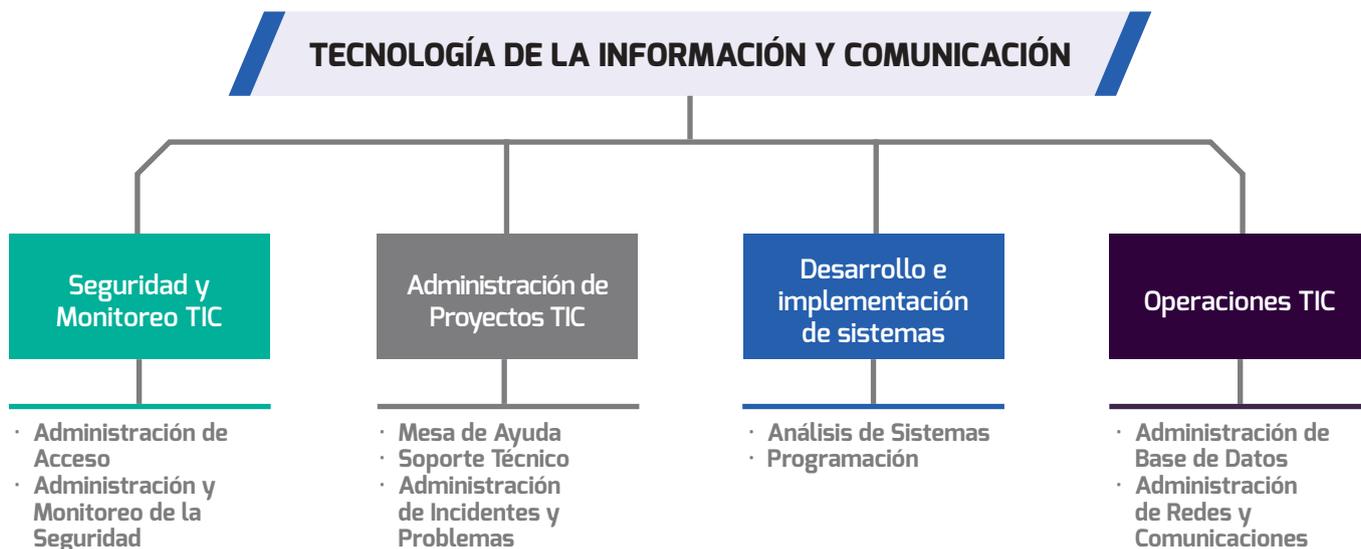
Modelo A

Nivel de complejidad: ALTO



Modelo B

Nivel de complejidad: MEDIO



Modelo C

Nivel de complejidad: BAJO



RANKING DE E-GOB (ITICGE)

El Ranking de la OPTIC sobre E-Gobierno y TIC se ha convertido en una referencia nacional e internacional y un incentivo de mejora para las instituciones

La OPTIC publicó en marzo de 2014 el primer Ranking de e-GOB (ITICge) del Gobierno dominicano, **una herramienta desarrollada para medir y evaluar el avance de las iniciativas TIC y de Gobierno electrónico en las instituciones públicas.**

El ranking ITICge se ha convertido a lo largo de estos años en un incentivo para las instituciones públicas que aún no se han sumado a la implementación de las TIC y Gobierno electrónico y, al mismo tiempo, motiva a las que ya se han iniciado en lograr los mayores niveles de avance en este campo.

Prueba de ello fue el lanzamiento de la tercera edición de este ranking, en enero de 2016.

Ranking	Institución
01	Dirección General de Impuestos Internos
02	Dirección General de Contrataciones Públicas
03	Banco Central de la República Dominicana
04	Contraloría General de la República
05	Instituto Tecnológico de las Américas
06	Superintendencia de Pensiones
07	Ministerio de la Presidencia
08	Instituto Dominicano de Aviación Civil
09	Ministerio de Trabajo
10	Ministerio de Administración Pública
11	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
12	Ministerio de Relaciones Exteriores
13	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
14	Dirección General de Aduanas
15	Cámara de Cuentas
16	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Sto. Dgo.
17	Ministerio Administrativo de la Presidencia
18	Superintendencia de Electricidad
19	Tribunal Superior Electoral
20	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo

Uso TIC	eGob	eServicios	iTICge
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41
33.50	29.96	24.00	87.46
34.63	39.50	9.29	83.41

En esta ocasión, la muestra ha aumentado de 60 a 100 instituciones evaluadas y los resultados que arrojan han logrado superar varias de nuestras metas desde 2012:

- Un **91%** de las más de 200 instituciones evaluadas tienen presencia web.
- Un **94%** tienen presencia en redes sociales.
- Un **75%** posee un catálogo de servicios en línea.
- Un **72%** cuentan con un portal de transparencia.
- Un **47%** ofrece servicios a los ciudadanos a través de redes sociales.
- Un **34%** publican sus datos de forma abierta.

En conclusión, **el índice de uso e implementación de TIC en nuestro país, revisado a fecha de abril de 2016, es de 51.04, lo que supone una mejora de 3.02 puntos respecto al año 2012.**

Estos resultados evidencian que las TIC y el e-Gobierno han sido adoptados y priorizados por el Estado dominicano, con una tendencia de crecimiento sostenido.

En consecuencia, el ciudadano ya cuenta con el libre acceso a las informaciones públicas, con el que se acentúa el fortalecimiento de la cultura de transparencia, que marca el norte de la gestión gubernamental.

*TOP 20 de las instituciones con mejor implementación TIC y Gobierno electrónico



REPÚBLICA DOMINICANA, MIEMBRO DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA RED GEALC

República Dominicana es reconocida a nivel internacional como uno de los primeros países de América Latina y El Caribe en implementar el Gobierno electrónico

Uno de los principales hitos de nuestra gestión, ha sido la elección de la OPTIC, en representación de República Dominicana, como miembro del Comité Ejecutivo de la Red de Gobierno electrónico de América Latina y El Caribe (Red Gealc), junto a Belice, Colombia, Chile, México, Guatemala, Argentina y Uruguay.

Este nombramiento supone un reconocimiento al trabajo realizado por el equipo de esta Oficina y al esfuerzo de nuestro

país para formar parte de los primeros países de América Latina y El Caribe en implementar el Gobierno electrónico.

La Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc), reúne a las autoridades de Gobierno electrónico de los países miembros de la Organización de Estados Americanos (OEA).

Esa composición la transforma en un instrumento único para impulsar la cooperación horizontal, el apoyo a la elabo-



ración de políticas de e-gobierno centradas en el ciudadano, la formación de los funcionarios públicos, el conocimiento de aspectos claves de la construcción de una estrategia nacional de gobierno electrónico, y el intercambio de soluciones entre los países de la región.

El objetivo de la Red Gealc es el apoyo a políticas de gobierno electrónico en Latinoamérica que ubiquen al ciudadano en el foco de la atención pública.

República Dominicana fue propuesta por la Secretaría Técnica de la Red Gealc y escogida por primera vez en diciembre de 2014, durante la plenaria que se celebra en el marco de la III Reunión Ministerial de GE de América Latina y El Caribe, con el auspicio de la OEA y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Colombia.

En octubre de 2015 nuestro país fue reelegido, lo que afianza el reconocimiento de la tarea de esta institución.



La obtención de esta meta afianza nuestro objetivo de estar entre los primeros países del Caribe en gobierno electrónico al finalizar esta legislatura”

- Ing. Armando García

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y ACTIVIDADES INTERNACIONALES

El trabajo de la OPTIC traspasa fronteras, representando al Estado dominicano en numerosos foros y eventos de ámbito internacional en el área de las TIC

Nuestro modelo de desarrollo Gobierno electrónico y los resultados alcanzados en esta área han sido puestos de relieve en numerosos foros internacionales, y presentados como un modelo de éxito en el conjunto de América Latina y El Caribe.

La actividad internacional de la OPTIC enriquece el trabajo de esta institución, a través de la cual pretendemos **recopilar las mejores prácticas en el manejo del Gobierno electrónico** entre los países de nuestro entorno, ampliar nuestros conocimientos, identificar retos y fortalecer el posicionamiento de República Dominicana en el marco internacional.

Una de los eventos claves de la OPTIC fue la organización del **Primer Congreso Internacional de Gobierno Electrónico en República Dominicana**, en colaboración con la Organización de Naciones Unidas (ONU), el Banco Interamericano de Desa-

rrollo (BID) y la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGealc), de la que nuestro país es miembro.

Este cónclave reunió en abril de 2015 a funcionarios y expertos de TIC de ámbito nacional e internacional, con el objetivo de diseminar las experiencias exitosas y la dinámica de los mecanismos de medición de gobierno electrónico, ante auditorios nacionales cualificados que contribuyen a la co-generación de conocimiento que sea aprovechable para el país.

Con este marco, representantes de la ONU, del BID y de la Red Gealc analizaron su participación en el gobierno electrónico en la región y presentaron las tendencias más innovadoras en la materia, detallando los criterios de elaboración de los rankings de e-Gobierno a nivel global.

Este evento fue retransmitido en todo el mundo y pudo ser visualizado en directo, a tiempo real, mediante todos los dispositivos con conexión a la Red, a través de los portales www.optic.gob.do y www.evento.optic.gob.do.

Otro de las actividades clave de esta oficina, fue la participación del director general de la OPTIC, el Ingeniero Armando García, como panelista en el **seminario-coloquio de la Cámara**

Americana de Comercio de República Dominicana, en abril de 2015, para presentar la necesidad de redactar una Ley TIC en República Dominicana.



Con una Ley TIC pretendemos contar con un marco legal permanente, que no dependa de cambios de Gobierno”

- Ing. Armando García

Esta necesidad se vincula con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), del presidente Danilo Medina y en la que se define el marco general para aplicar las TIC de forma transversal en las instituciones públicas.

Los organizadores de este seminario - coloquio coincidieron en la **necesidad de consolidar el marco legal y normativo de las tecnologías de información y comunicación** para garantizar un desarrollo sostenido del Gobierno Electrónico y las iniciativas TIC en el Estado.

A continuación, presentamos un resumen de los principales foros en los que esta oficina ha participado desde 2012.

Septiembre 2012	Colombia	Intercambio de Cooperación Colombia-LATAM en Asuntos TIC
Octubre 2012	Costa Rica	II Reunión Ministerial y IV de Altas Autoridades de Gobierno Electrónico
Noviembre 2012	Chile	GobCamp 2013 - Reunión de Gobierno Electrónico de Cooperación para la preparación del plan estratégico de la RedGealc
Marzo 2013	Suiza	WSIS Forum 2013 - Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI)
Mayo 2013	Taiwán	Workshop for Taiwan ICT Digital Opportunity Development Cooperation - Conocimiento de tendencias tecnológicas, Infraestructuras de E-gob y desarrollo de value-APPS.
Junio 2013	Uruguay	GobCamp II - Workshop para la preparación del plan estratégico de la RedGealc para los próximos dos años y primera Conferencia de datos abiertos.
Agosto 2013	Colombia	ANDICOM 2013 - Panelista del Congreso Internacional de ciudades inteligentes.
Octubre 2013	Uruguay	XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
Abril 2013	República Dominicana	Presentación caso de éxito del Gobierno Electrónico de Canadá, segundo lugar en América en el Ranking E-gob de la ONU.
Junio 2013	República Dominicana	Presentación a las instituciones del Estado, Taller caso de éxito del GE en Corea y Framework E-gob para autoridades gubernamentales. 1er lugar en el Mundo en el Ranking de E-gob de Naciones Unidas (3er año consecutivo).
Agosto 2013	República Dominicana	Reunión preparatoria para la definición MARCO LÓGICO de GE auspiciada por la Embajada de Corea.
Octubre 2013	República Dominicana	Conferencia Regional sobre la Mujer en América Latina y El Caribe, auspiciada por la CEPAL.
Marzo 2014	República Dominicana	Presentación a las instituciones del Estado, del índice de Gobierno electrónico.
Julio 2014	México	Mecanismo Colaborativo Regional de Software Público - Creación del mecanismo y conferencia sobre Software Público, patrocinada por la Red GEALC.
Julio 2014	Colombia	Primer encuentro Vice-Ministerial de Innovación TIC - Creación de la declaración de Bogotá.
Abril 2015	República Dominicana	Primer Congreso Internacional de Gobierno electrónico.
Abril 2015	República Dominicana	Participación en la Cámara Americana de Comercio, sobre el Anteproyecto de Ley TIC en la República Dominicana.
Mayo 2015	República Dominicana	Participación en el taller internacional: "Agendas Digitales, Banda Ancha y Asequibilidad: Desafíos y Mejores Prácticas"
Mayo 2015	República Dominicana	Participación en la 1era Reunión "Coalición Dominicana para una Internet Asequible"
Mayo 2015	República Dominicana	"Una ley TIC en República Dominicana"
Julio 2015	República Dominicana	Participación OPTIC en el "Diálogo sobre la Gobernanza de Internet en la República Dominicana e Intercommunity 2015"
Julio 2015	República Dominicana	Expo República de China (Taiwán) 2015

EVENTOS DESTACADOS



Acuerdo con Honduras para ofrecerle la tecnología y asistencia necesaria para implementar en este país el Sistema 311.
Agosto 2016



Reelección de República Dominicana como miembro del Comité Ejecutivo de la Red Gealc, de e-GOB en América Latina y Caribe.
Octubre 2015



Congreso Internacional de e-GOB, con la ONU, el BID (BID) y la Red Gealc.
Abril 2015



I Encuentro Viceministerial de Innovación TIC, en Colombia, por la suma de esfuerzos en materia de desarrollo de e-GOB.
Julio 2014

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN PARA SEGUIR AVANZANDO HACIA EL E-GOBIERNO





La OPTIC publica periódicamente estudios e investigaciones referentes a las diferentes áreas de Gobierno electrónico, a disposición de todos los usuarios

Estudio sobre el desarrollo de Gobierno Electrónico en la República Dominicana,

realizado a través de entrevistas presenciales, con responsables del área de tecnología en 43 instituciones del Gobierno Central de la República Dominicana, entre las cuales figuran todos los Ministerios.

Recopilación de Indicadores Destacados de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.

Documento que recopila los avances del país en materia de Gobierno Electrónico, por medio de comparaciones y gráficos explicativos.

Análisis de la presencia Web Municipal en la República Dominicana.

Documento que mide el nivel de avance de la presencia web de los ayuntamientos dominicanos en los últimos años.

Análisis de Indicadores Internacionales.

Documento que recopila los indicadores internacionales que nos miden como país y la posición de la República Dominicana en cada uno de ellos.

Estudio de la Brecha Digital y Género en la República Dominicana.

Documento de investigación que ratifica la existencia de una segunda brecha digital de género en la República Dominicana.

Catálogo de Servicios en Línea del Gobierno Central de la República Dominicana.

Documento estadístico que cuenta y clasifica los servicios que se pueden encontrar en línea en los portales del gobierno dominicano, en relación con el desarrollo de Gobierno electrónico en nuestro país.

Borradores de Políticas Públicas, tales como software público y software libre.

Describe la posición de la R.D sobre el tipo de licencia que deben utilizar las aplicaciones públicas y en cuáles casos aplica utilizar la alternativa de código libre.

Estudio de la gestión de Continuidad y Plan de Recuperación ante Desastres, contingencias e Intrusos (DRP).

presentado, de forma presencial en 43 instituciones públicas.

Análisis del E-Government Development Index de la ONU.

Documento que analiza las razones de nuestra destacada posición actual en este indicador internacional de las Naciones Unidas.

Índice de uso de TIC e Implementación de e-GOB en el Estado dominicano.

Herramienta de evaluación y medición del avance de la implementación de iniciativas TIC entre las instituciones públicas.

CONSULTORÍA Y ASESORÍA TIC AL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES

La OPTIC provee de consultoría y asesoría a las instituciones gubernamentales para la correcta implementación de las TIC en los proyectos que desarrollan, además de ofrecerles la asistencia técnica en sus operaciones del día a día. En relación a este tema, hemos realizado los siguientes aportes principales:



VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN

La OPTIC desarrolló el portal VUI (www.vuird.gob.do) del proyecto de Ventanilla Única de Inversión de la República Dominicana, en colaboración con el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Turismo, el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Medio Ambiente y el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana CEI-RD.

El portal de la VUI-RD reúne en un punto centralizado los trámites de permisos, licencias y cer-

tificaciones necesarias para realizar proyectos de inversión en el país.

La meta principal de esta iniciativa es mejorar los flujos de inversión, al eliminar los obstáculos y retrasos existentes en los procesos burocráticos, para prestar un servicio más eficiente y transparente.

Esta iniciativa representa, de esta forma, una herramienta clave para impulsar el desarrollo económico de nuestro país.



SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 911

La OPTIC firmó en agosto de 2015 el acuerdo de cooperación con el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911, con el objetivo de que **las llamadas que hacen los ciudadanos al Sistema 911, destinadas a la prevención, supresión y limitación de ruidos nocivos y molestos que producen contaminación sonora, sean canalizadas a través del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) de la OPTIC.**

El 911 concentra así todos los sucesos que requieren de respuesta inmediata, desde la absoluta reserva y confidencialidad de los procesos, en un horario continuado, 24 horas del día, los siete días de la semana.

En el desarrollo de este proyecto, tan importante para la seguridad ciudadana, la OPTIC aportó, además, asesoría en las áreas de redes de comunicación e infraestructura.



ESTANDARIZACIONES NORTIC

La OPTIC ofrece los servicios de consultoría y asesoría a organismos del Estado a los fines de lograr **certificarse de forma efectiva en las normas de tecnologías de la información y comunicación, NORTIC.**

Con este servicio, las instituciones públicas que requieren la certificación pueden sentirse acompañadas en todo el proceso de aplicación de este marco normativo común, hasta constituir su definitiva aplicación.

AVANCES EN EL ÁREA DE SUPERVISIÓN PARA EL DESARROLLO DEL E-GOBIERNO

La OPTIC vela por la aplicación correcta y adecuada de las normas, estándares y buenas prácticas en materia de TIC, desarrolladas para su implementación en todo el aparato gubernamental del Estado dominicano

Nuestra tarea de supervisión y control se ha concebido como una herramienta de auditoría de la OPTIC, para garantizar el efectivo uso e implementación de las TIC en la administración pública, con el fin de llegar a la completa homogeneidad de los procesos en los organismos gubernamentales.

Desde la OPTIC, se certifica a las instituciones que han implementado o están en proceso de implementar los estándares de las Normas TIC (NORTIC), a fin de garantizar que las mismas se cumplan correctamente.

A las más de 100 instituciones certificadas, se sumaron en agosto de 2015 17 ayuntamientos que se acreditaron con la normativa NORTIC A2: 2015, nor-

ma que regula y estandariza las páginas web de las instituciones del Estado. La implementación de este tipo de normativas, específicamente la NORTIC A2, no solo contribuye a la necesaria estandarización de los portales web, sino que también apoya a uno de los pilares más importantes del Gobierno Electrónico, la transparencia de la administración pública.

Otro de los ejes de supervisión es **la implementación de los modelos de Estructuras Transversales de TIC,** para alcanzar la máxima eficiencia en los procesos internos, logrando así que nuestras instituciones cuenten con estructuras acordes a las mejores prácticas internacionales, y elevar así los estándares de calidad y transparencia de los servicios.



ESTANDARIZACIÓN
Más de 100 organismos certificados con la estándares NORTIC



PRESENCIA WEB
Un 95% de presencia web del Estado dominicano.



SATISFACCIÓN
Un 98% de satisfacción ciudadana en los Centros de Atención

Hasta la fecha, **más de 62 instituciones han incorporado en sus estructuras el nuevo organigrama TIC**, bajo la resolución administrativa No.51-2013 del Ministerio de Administración Pública.

En este trabajo, es relevante destacar el apoyo que ha recibido esta institución por parte de las instituciones gubernamentales y de los directores y gerentes de los departamentos TIC del Estado, gracias al cual podemos anunciar una nueva cultura TIC, que refuerza la implementación del Gobierno electrónico en el Estado dominicano.

La incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicación en cualquier ámbito, supone importantes cambios en la organización del trabajo diario del Estado.

El impacto de las mejoras, que conlleva la optimización de las estructuras y organización interna de los departamentos TIC, no solo alcanzarán al ciudadano, sino que también supondrán, en primera instancia, un importante beneficio para los recursos humanos de las organizaciones, en cuanto a la mayor eficacia en su trabajo diario.



Con la estandarización de las estructuras TIC logramos elevar entre todos los niveles de transparencia y calidad de los servicios que se brindan al ciudadano”

- Ing. Armando García

MÁS DE 100 INSTITUCIONES CERTIFICADAS

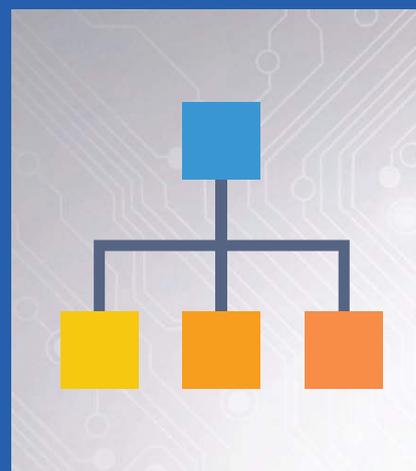
Gracias al apoyo de autoridades y directivos gubernamentales, podemos anunciar que hemos iniciado una nueva cultura TIC que refuerza la implementación del Gobierno electrónico en el Estado dominicano



SERVICIOS EN LÍNEA
Más de 5.000 casos atendidos a través del Sistema 311



ACCESIBILIDAD
12.536 cuentas de correo y servicio de hosting a 158 portales



ORGANIZACIÓN
62 instituciones han instalado el nuevo organigrama TIC

DE COMPROMISOS A HECHOS: TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO



La **OPTIC** promueve el acceso a la información y el buen gobierno con medidas pioneras, que ya tienen resultados concretos

Una de las primeras iniciativas de la OPTIC fue la puesta en marcha de la **Oficina de Acceso a la Información (OAI)**, con el fin de proveer a todos los ciudadanos, que así lo soliciten, el acceso directo a cualquier información o documento de esta institución.

Por otro lado, la OPTIC promueve la rendición de cuentas con la implementación de

la **Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano (NORTIC A2)**, desarrollada en puntos precedentes, desde la que crea una sección de transparencia en todos los portales públicos.

Asimismo, la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3), elaborada en colaboración y coordinación con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, complementa nuestra tarea de transparencia y buen gobierno, regulando la publicación de datos públicos.

En el mismo orden, la Dirección Administrativa y Financiera de la OPTIC pone al

alcance de todos los dominicanos interesados el manejo de los recursos del área administrativa y financiera de los presupuestos entregados por el Estado a esta institución.

Así, **los dominicanos tienen a su alcance todos los reportes financieros**, en fiel cumplimiento a la Ley 126-01 de Contabilidad Gubernamental y la Ley 423-06 de Presupuesto para el Sector Público.

En el área de compras y contrataciones, la OPTIC publica mensualmente las licitaciones públicas, sorteos de obras, compras menores y comparaciones de precios, en riguroso cumplimiento de la Ley 340-06.



45

EL IMPACTO DE NUESTRO TRABAJO

DEMOCRATIZANDO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La República Digital parte del principio de inclusión digital o **accesibilidad de todos los ciudadanos** a las tecnologías de información y comunicación, en igualdad de condiciones.

Uso de las TIC



Con Red Área Local



Con Portal Web



Con equipamiento



Desarrollan Software Internamente



Uso de Software Libre



Mujeres en el Sector Público (brecha de género)

Implementación E-GOBIERNO



Con Sub-Portal Transparencia



Con Presencia en Redes Sociales



Dan Cumplimiento Normativas TIC



Usan Buenas Prácticas Internacionales



Posee nuevo Organigrama TIC Resolución no. 51-2013 MAP



Publican Datos Abiertos



Cumplen Estándares Interoperabilidad

E-Servicios



Posee Catálogo de Servicios en Línea



Utiliza consultoría OPTIC



Tienen Servicios Transaccionales

En Hogar



Hogares con Computadora



Hogares con Internet

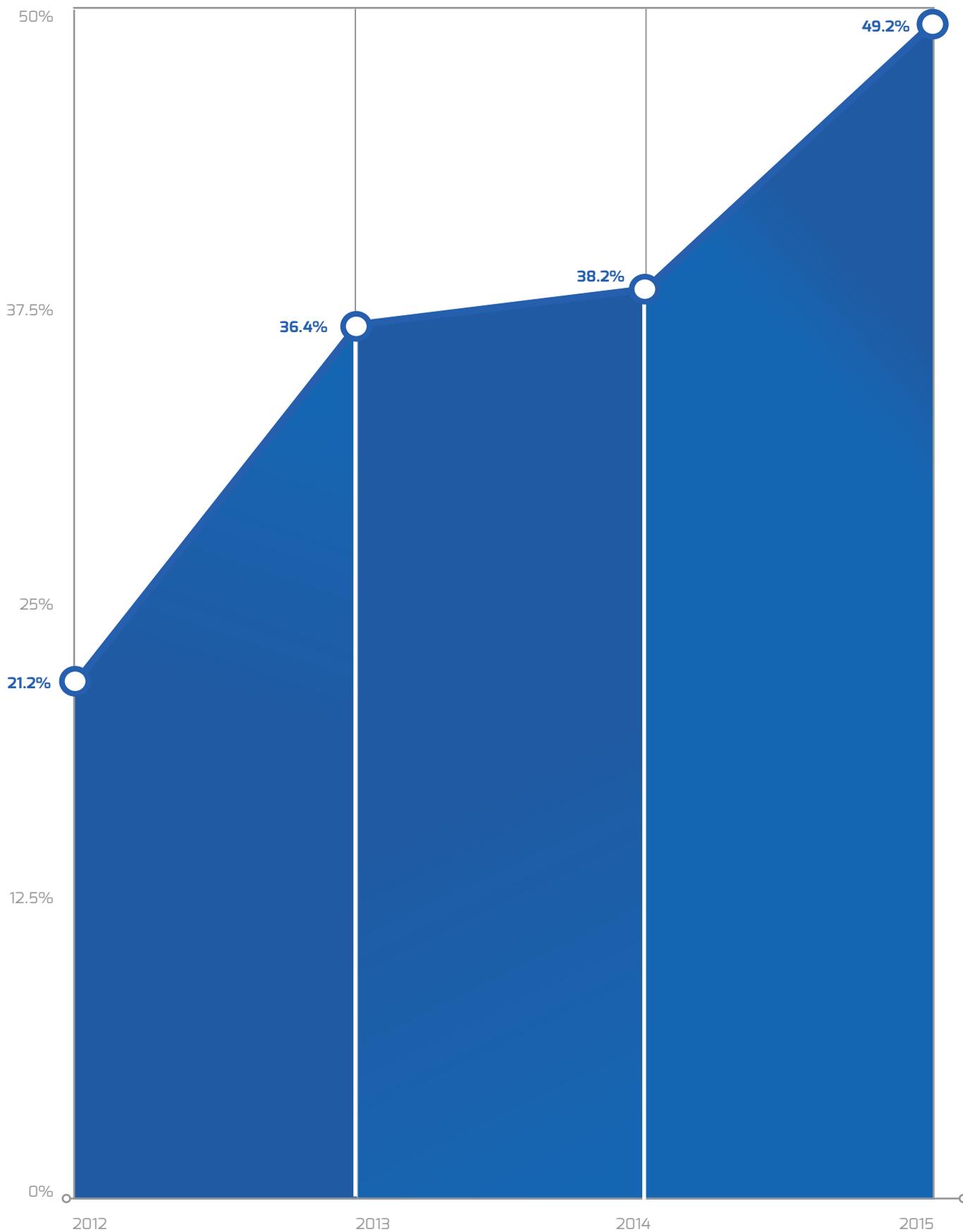


Personas con Internet



Personas con Computadora

DATOS SOBRE LA PENETRACIÓN DE INTERNET



EDUCANDO HACIA EL FUTURO

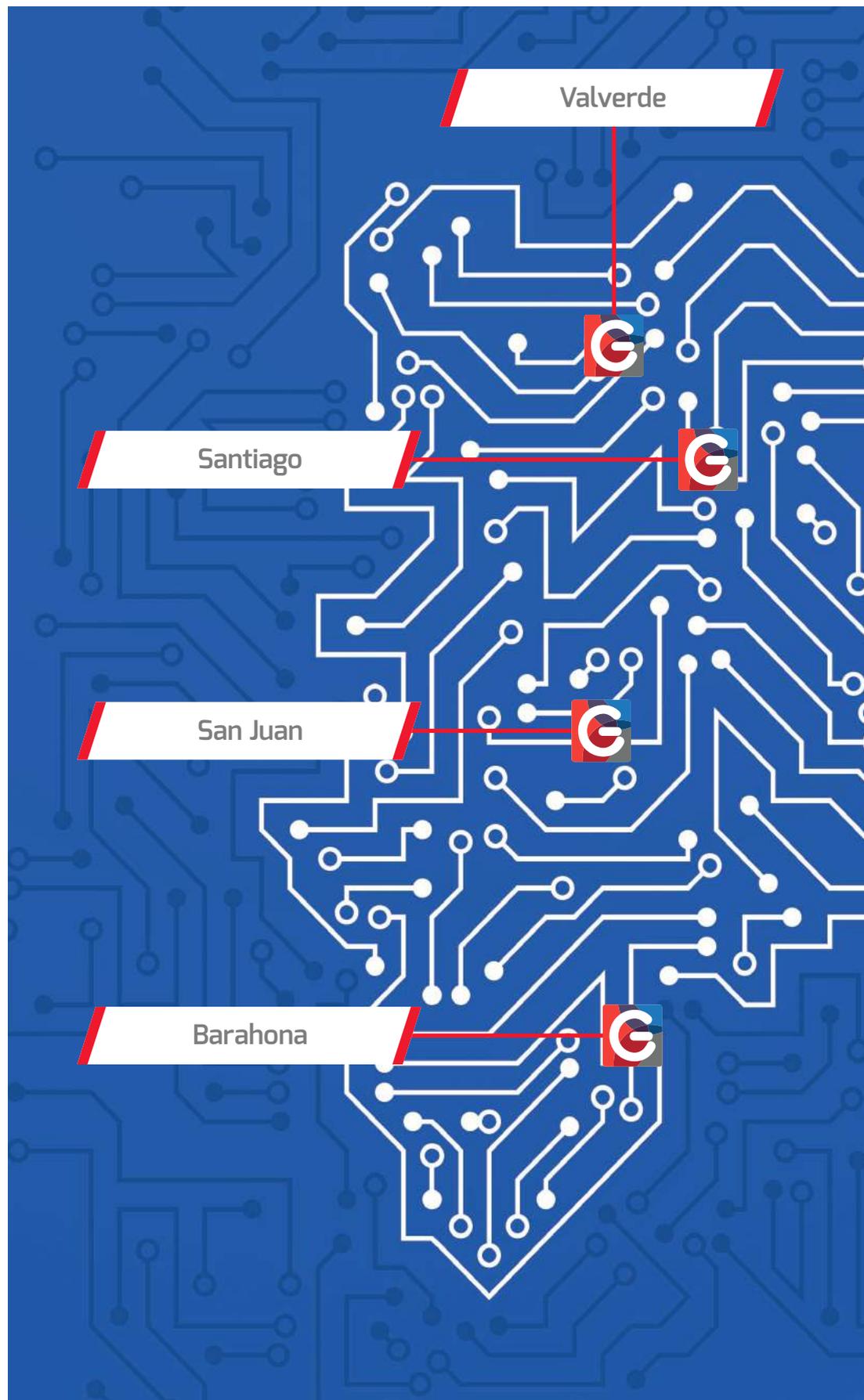
Nuestra tarea empieza por facilitar la accesibilidad a las nuevas tecnologías a todos, instituciones y ciudadanos, como un instrumento de cohesión y progreso

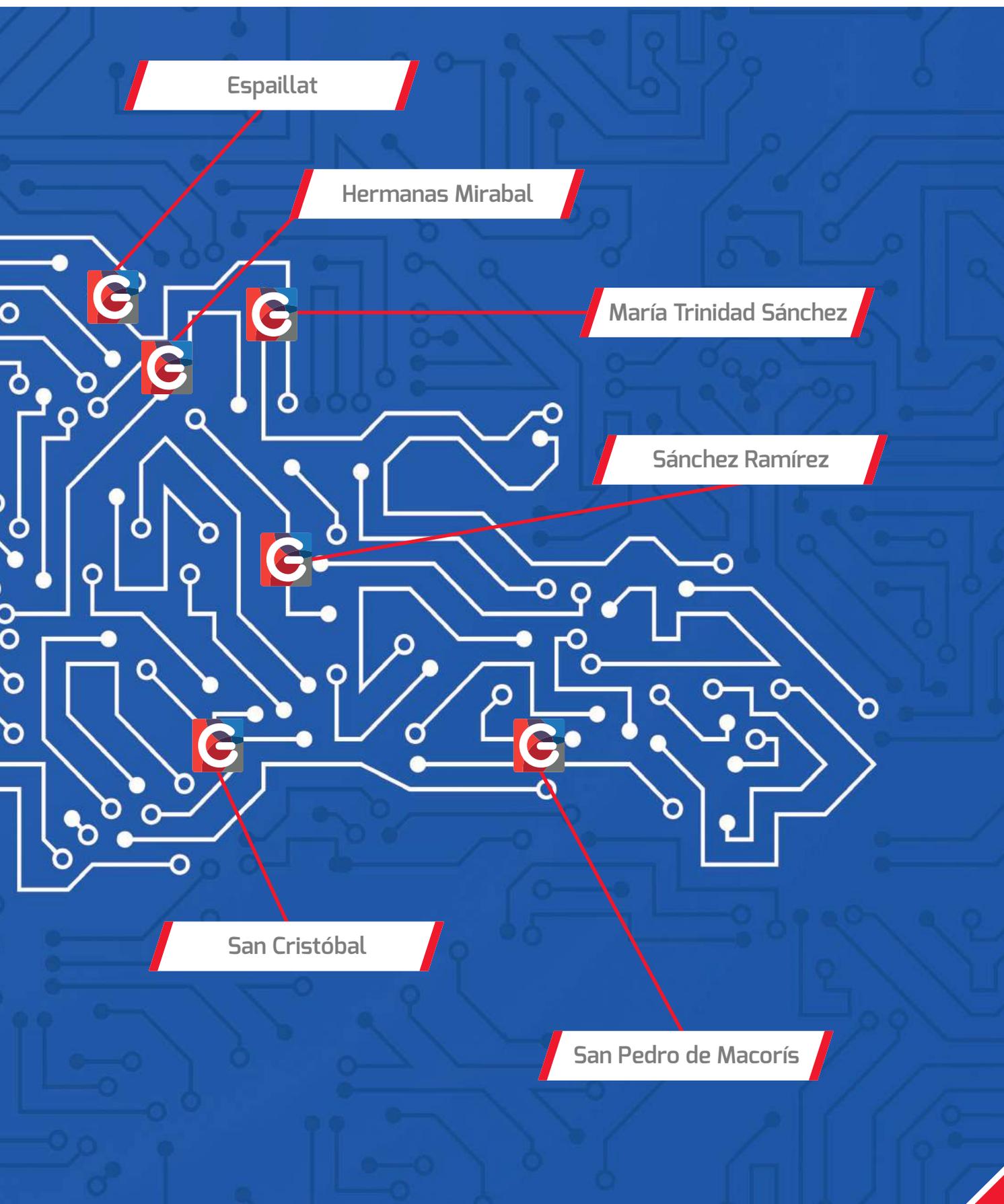
El trabajo de la OPTIC persigue que instituciones y ciudadanía se modernicen al mismo ritmo, poniendo al alcance de ambos todas las actividades e iniciativas necesarias para facilitar su comunicación, intercambio de informaciones, servicios, y desarrollo de trámites de una manera ágil, integrada y transparente, usando las TIC como plataforma.

En este sentido, la OPTIC ha conseguido los siguientes logros:

PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL (PAD)

Hemos creado comités provinciales de Gobierno Electrónico, capacitado a coordinadores y personal administrativo y de apoyo e impartido cursos de alfabetización digital y habilitado diferentes oficinas de OPTIC, para tener representación y presencia a nivel nacional.





Mapa de Comités Provinciales en la República Dominicana

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO, AL ALCANCE DE TODOS

REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

Desde agosto de 2012 hasta la fecha, **hemos capacitado más de 20.000 servidores públicos en el Centro de Capacitación de e-GOB para la reducción de la brecha digital.**

A través de esta actividad, se ha dado entrenamiento TIC al Estado y los municipios, tanto de forma presencial como en línea a través de la plataforma E-learning.

En cuanto a la brecha digital de género, la OPTIC colaboró en la organización de la Conferencia Regional sobre la Mujer en América Latina y el Caribe (CEPAL), que en 2013 trató el tema de “La Igualdad de Género, El Empoderamiento de las Mujeres y las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones”.

Con la prioridad de reducir la brecha digital de género, la OPTIC ha avanzado, además, en la segregación de sus es-

tadísticas, para dar a conocer qué cantidad de mujeres acceden a los servicios que se brindan desde esta oficina.



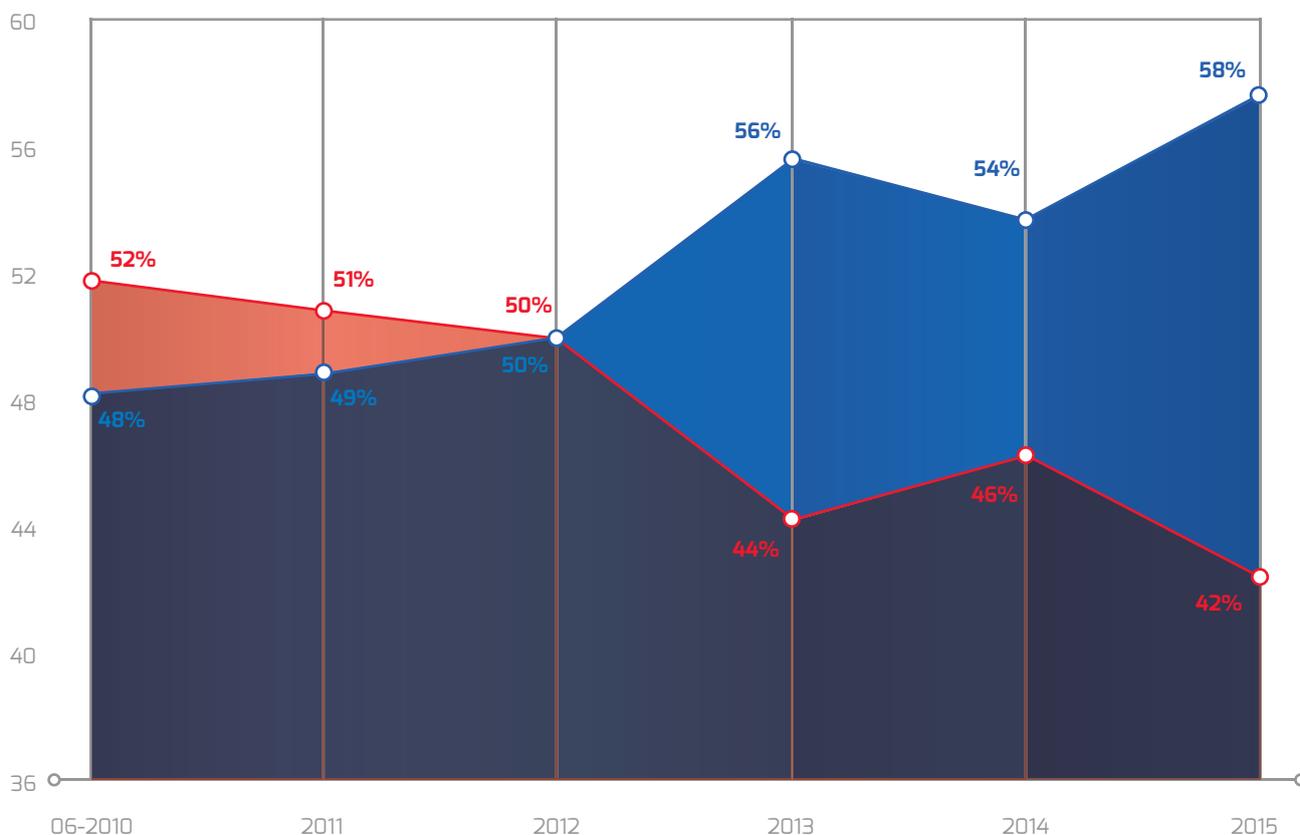
No estaré satisfecho hasta que el progreso esté al alcance de todos”

- Presidente Danilo Medina.

PORCENTAJE DE EGRESADOS DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL (PAD)

DESAGREGADOS POR SEXO

MASculINO FEMENINO





CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

CALL CENTER
462 000

PRESENCIAL
PUNTO DE CONTACTO

PORTAL WEB
WWW.COMUNICACION.DG.DR

51

CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

HACIA UNA GESTIÓN PÚBLICA MÁS MODERNA Y EFICAZ

Nuestro objetivo es establecer **nuevas formas de relación entre Gobierno, ciudadanos y empresas**, mediante el uso de canales que permiten facilitar la gestión pública.

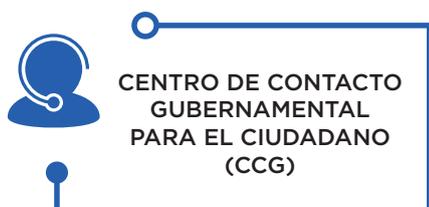
LOS SERVICIOS PÚBLICOS, CADA VEZ MÁS ACCESIBLES AL CIUDADANO

El Centro de Atención Ciudadana (CAC) constituye un conjunto de canales soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, electrónicos y presenciales, provee las vías y condiciones para una comunicación más ágil y eficaz

El Centro de Atención Ciudadana (CAC) tiene como objetivo **reunir en un solo punto físico, telefónico y/u online la información, servicios y trámites de las diferentes entidades del Gobierno Dominicano**, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios e informaciones públicas, que necesitan para resolver sus trámites cotidianos.

Esta iniciativa consiste en un conjunto de canales que proveen las vías y condiciones para mejorar la interacción entre el Gobierno, ciudadanos y empresas.

Se enmarca, de esta forma, como uno de los pilares del trabajo de la OPTIC, a cargo de su Dirección General de Atención Ciudadana y se desarrolla a través de tres proyectos:



Centro de Contacto Gubernamental para el Ciudadano (CCG)

El Centro de Contacto Gubernamental para el Ciudadano (CGC) es una iniciativa desarrollada por la OPTIC, como parte del proyecto “Centro de Atención al Ciudadano” en el marco del Gobierno Electrónico, para brindar a los ciudadanos información, vía telefónica, sobre los servicios que ofrecen las diferentes Instituciones del Estado Dominicano.

El CGC constituye el primer punto de contacto para los ciudadanos, empresas, empleados públicos y visitantes extranjeros que requieran información y

tramitación de los servicios que brindan las instituciones públicas del Estado Dominicano.

El objetivo es servir de canal para que estas instituciones informen y mantengan actualizados a los ciudadanos, contribuyendo así, a la optimización de recursos y a la modernización de la Administración Pública, brindando un servicio de calidad de clase mundial.

El CCG opera las siguientes líneas telefónicas, totalmente gratuitas, para los ciudadanos de República Dominicana:

- ***462** componente clave del CCG, para ofrecer servicios de información de las instituciones del Estado a la ciudadanía.
- **LÍNEA 311** Para denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los servicios que brinda el Gobierno y los servidores públicos.
- **LÍNEA 700** Para prevención y denuncias de abuso infantil en todas sus dimensiones y denuncias de trata de personas.

LOS BENEFICIOS DE ESTE SERVICIOS SON

- Es gratuito.
- Reduce tiempo y costos.
- Es totalmente accesible a nivel nacional.
- Tiene total disponibilidad en nuestro país.

EL PRÓXIMO PASO

El futuro de este servicio se dirige a brindar información vía email y chat, para facilitar una interacción a nivel mundial



EL CIUDADANO,
EN EL CENTRO DE NUESTRA ESTRATEGIA

**+3
MILLONES**

**DE LLAMADAS
ATENDIDAS**
(DESDE 2012 HASTA
LA FECHA)

+5,000

**LLAMADAS
AL DÍA**

+1250

SERVICIOS

98.7%

**DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA**



“

Marcando el*462 obtuve, totalmente gratis y desde la comodidad de mi casa, toda la información necesaria para poner en marcha mi empresa”

- Luis C. Aristy



Desde el servicio telefónico de atención ciudadana, puedo gestionar todas las necesidades de mi empresa desde un mismo número sin moverme de mi puesto de trabajo”

- Laura Peralta

Centro de Atención Presencial (CAP)

El Centro de Atención Presencial (CAP) o Punto GOB consiste en un sistema de acceso a la información pública y gestión de trámites desde un único punto presencial, moderno, ágil, participativo y dinámico, que permite ahorrar tiempo y costes al ciudadano y a las instituciones en el día a día de sus comunicaciones

Una de las principales ventajas de este servicio es la oferta de información y resolución de trámites desde un único punto físico, lo que representa un ahorro de tiempo y dinero tanto para el ciudadano como para las instituciones, contribuyendo al mismo tiempo mejorar la movilidad y productividad de la ciudad de Santo Domingo.

El Punto GOB se constituye como un sello de servicio personalizado con calidad, eficiencia y responsabilidad, que adquiere los siguientes compromisos con el ciudadano:

- **Acercar el Estado al ciudadano** ofreciendo servicios de calidad de forma directa, sin intermediarios.

- **Descentralizar los servicios públicos** acercándolos al ciudadano, de manera que estén accesibles a toda la ciudadanía.
- **Garantizar la entrega de los servicios públicos** de manera efectiva y eficiente cuando el ciudadano así lo necesite.
- **Cambiar el esquema de prestación de servicios de las Instituciones**, introduciendo una nueva filosofía de servicio al ciudadano,
- **Implementar centros de atención integrada**, que reúnan varias instituciones de servicios al ciudadano, en un único espacio.
- **Prestar atención igualitaria**, sin privilegios.
- **Ampliar el acceso de los ciudadanos** a las informaciones y los servicios del Estado.
- **Proporcionar al ciudadano calidad en el servicio** y atención, economía de tiempo, dinero y esfuerzo.
- Proveer al ciudadano de puntos de prestación de **servicios en todo el territorio nacional**.
- **Incorporar el uso de recursos de información y comunicación** para la prestación de los servicios y fomentar la implantación de la infraestructura necesaria para este fin.
- **Garantizar un servicio al estándar** a todos los ciudadanos dominicanos.
- **Ofrecer mejor control de la productividad** de los empleados.

Los Puntos GOB se desarrollan en diferentes modalidades de forma que los servicios del Estado lleguen a todos los ciudadanos, con la misma calidad y eficiencia en toda la geografía nacional:

- **PUNTO GOB INTERACTIVOS (KIOSCOS):** Soluciones de auto-gestión, situados en lugares estratégicos de alto tránsito, con la finalidad de que los ciudadanos tengan a su disposición un canal de servicios del Estado adecuado a sus necesidades y disponibilidad.
- **PUNTO GOB EXPRESO:** Ubicados en lugares de fácil acceso con el objetivo de concentrar en un mismo punto físico, los servicios públicos de mayor demanda.
- **PUNTO GOB MÓVIL:** Unidades Móviles de Servicio adecuadamente equipadas, las cuales se desplazan a puntos distantes y de gran afluencia de ciudadanos, para llevarles los servicios de mayor demanda con la misma calidad y eficiencia que cualquier Punto GOB.
- **SÚPER PUNTO GOB:** Al igual que los supermercados convencionales, el Súper Punto GOB será un Súper Centro de Servicios del Estado donde cada institución estatal tendrá presencia para prestar sus trámites y servicios de manera ágil y oportuna.

Con el propósito de mejorar la calidad en el tiempo de espera, el nivel de accesibilidad y la seguridad, **hemos realizado las siguientes mejoras en el Punto GOB:**

- Acceso a las diferentes áreas facilitando el tránsito a personas con discapacidad.

- Actualización del sistema de turnos automático.
- Servicio gratis de internet wifi.
- Sistema de vigilancia para fines de supervisión y control.
- Pantallas con informaciones de interés.



PUNTO GOB
MEGACENTRO, SANTO DOMINGO





“

He tramitado la certificación de firma en poco tiempo y con un servicio muy amable. Un trámite que creía que me iba a suponer varios días de gestiones, lo he resuelto en unos minutos”

- Héctor Alemán





En el PuntoGOB de Megacentro he conseguido mi histórico de la Seguridad Social en menos de diez minutos, con una atención ágil y amable, que me ha resuelto todas las dudas”

- Andry Familia

Plataforma web y aplicación móvil

El Portal del Ciudadano representa un punto único de interacción online entre los ciudadanos y el Gobierno Dominicano, de forma que cualquier trámite, información o transacción que los ciudadanos requieran con el Gobierno pueda satisfacerse desde cualquier dispositivo electrónico, fijo o móvil

El Portal del Ciudadano o Portal del Estado Dominicano representa la puerta nacional y **ventanilla única de ingreso hacia la totalidad de la información, transacción e interacción entre los ciudadanos y el gobierno.**

Este portal fue diseñado y es mantenido por la OPTIC y puede ser accedido por el ciudadano a través de la dirección web: **www.dominicana.gob**, la cual está desplegadas en forma de enlace en todos los portales web pertenecientes a instituciones del gobierno.

El Portal toma en cuenta todas las prerrogativas legales pertinentes y pone a disposición del ciudadano los formularios necesarios para satisfacer sus necesidades y demandas de la forma más personalizada posible.

De forma complementaria al Portal Ciudadano, la OPTIC ha lanzado la **APP 311**, la primera aplicación móvil que ofrece servicios públicos en línea a los ciudadanos a través de dispositivos móviles.

A través de esta aplicación, el ciudadano puede realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. desde cualquier momento y lugar.

Actualmente, este servicio está disponible para todos los ciudadanos con celulares inteligentes que utilizan plataformas Android o Iphone.

Con el desarrollo de esta nueva plataforma de servicios en línea, desarrollada 100% por el talento humano de la OPTIC, damos un paso más por el acercamiento entre el Estado dominicano y sus ciudadanos en la tarea de construir un gobierno cada vez **más eficiente, abierto y participativo.**

UN ESPACIO CIUDADANO EN LÍNEA

El desarrollo del Portal Ciudadano ilustra la aplicación del Gobierno Electrónico, integrando de manera sencilla e intuitiva la información y servicios públicos



La APP 311 es la primera aplicación móvil que ofrece a los ciudadanos servicios públicos en línea desde cualquier dispositivo móvil

PORTAL DEL CIUDADANO

WWW.DOMINICANA.GOB.DO



+ 120.000

VISITAS DURANTE
ESTA GESTIÓN

+ 5.000

CASOS ATENDIDOS
VÍA WEB



EL COMPROMISO DEL PRESIDENTE DANILO MEDINA HACIA UNA REPÚBLICA DIGITAL

La República Digital constituye un proyecto de nación para los próximos cuatro años, que aspira a conectar a toda la sociedad dominicana para posibilitar su desarrollo pleno e igualitario.



Comenzaré con el Programa República Digital, una propuesta clave de nuestra próxima gestión. Se trata de un moderno y osado programa de inclusión digital, capaz de beneficiar a todos los dominicanos y dominicanas, sin excepción. Ya somos uno de los paraísos del turismo mundial. A partir de ahora, queremos ser, también, el país de las nuevas tecnologías en El Caribe!”

- Presidente Danilo Medina



LOS PRÓXIMOS PASOS DE LA OPTIC HACIA LA REPÚBLICA DIGITAL

El Plan Estratégico 2016-2020 es la hoja de ruta que marcará los próximos pasos del equipo de la OPTIC en el nuevo ciclo que comenzamos. Este plan parte del cuarto eje del proyecto de República Digital del presidente Danilo Medina, que marcará el rumbo de la nación en los próximos cuatro años: Gobierno Digital, Gobierno Abierto y Transparente

La República Digital constituye un proyecto de nación, que aspira a conectar a toda la sociedad dominicana para posibilitar su desarrollo pleno e igualitario.

El trabajo de la OPTIC ha consistido hasta ahora en poner las bases de esta iniciativa. A partir de ahora, tenemos la tarea de consolidar su desarrollo, a través del Plan Estratégico 2016-2020, que marcará el rumbo de la OPTIC en los próximos cuatro años.

Las acciones de este plan permitirán cosechar mayores niveles de eficiencia, participación democrática, transparencia y atención

ciudadana dentro de las instituciones del Estado, ámbitos de acción fundamentales para desarrollar el Gobierno Electrónico en la República Dominicana.

En una primera fase, la OPTIC aspira a culminar cuatro proyectos que se encuentran en un estado de desarrollo avanzado:

AMPLIACIÓN DE LOS PUNTOS GOB:

Ampliación del sistema presencial de Servicio al Ciudadano para garantizar la entrega de los servicios públicos de manera efectiva. Con los demás Puntos GOB se podrá ofrecer los servicios de mayor demanda en varios centros de atención presencial, los cuales proporcionarán servicios efectivos, ahorro de tiempo y costos por desplazamiento a los ciudadanos, así como también supondrá un importante ahorro para las instituciones.

MEJORA DE LOS SERVICIOS

PÚBLICOS EN LÍNEA: Optimización de los servicios principales que ofrece el Estado a la ciudadanía, haciendo uso de las tecnologías para que puedan ser ofrecidos, a través de la web. Estos servicios son:

servicios de pasaporte, expediente clínico electrónico del ciudadano, licencia de conducir, de pensión, de asistencia social, de registro civil, de educación, servicios empresariales y servicios de migración.

MUNICIPIOS DIGITALES:

Digitalización de los gobiernos municipales, creando sus portales web para que los mismos puedan ofrecer los servicios municipales, a través de una plataforma vía Internet. Con esta medida, se apoya las iniciativas de ciudades digitales, tomando en cuenta que la República Dominicana forma parte de la Comisión de Ciudades Digitales y del Conocimiento.

DATA CENTER DEL ESTADO

DOMINICANO: Implementación de una estructura consolidada local pública para el manejo del tráfico que produce el servicio de Internet. Con el Data Center se podrá crear la plataforma integrada de servicios ciudadanos, la cual dará apoyo a las instituciones, resguardando las informaciones de las instituciones del gobierno y los sistemas de tecnología que impactan la transparencia.

RETOS DE FUTURO

Los dominicanos van a ser testigos de una verdadera revolución digital

EL DATA CENTER DEL ESTADO DOMINICANO



El Data Center del Estado dominicano ya es casi una realidad: se encuentra en un nivel de desarrollo del 90%

Durante los últimos años, los organismos del Estado se han ido modernizando, automatizando y digitalizando cada vez más en sus operaciones e interacciones con los ciudadanos dominicanos.

Como ejemplo, éste es el caso de la Dirección General de Impuestos Internos, la Dirección General de Aduanas, la Tesorería de la Seguridad Social, la Procuraduría General de la República y la Tesorería Nacional, para sólo citar algunos casos, que dependen en un porcentaje significativo de datos e informaciones que se conservan en formato electrónico.

En este esfuerzo, la OPTIC está ultimando el Data Center del Estado dominicano, una plataforma tecnológica que almacena, centraliza y asegura los servidores tecnológicos de

las instituciones públicas del país, para que éstas puedan ofrecer al ciudadano servicios en línea eficaces, seguros y transparentes.

Este ambicioso proyecto trata de que los servicios que ofrece la administración pública puedan ser despachados a través de una única plataforma, que ofrece la máxima garantía de seguridad. Incluye, para ello, planes de contingencia y recuperación en caso de desastres, para garantizar la continuidad de las operaciones gubernamentales. Se trata de un servicio que ahorra un importantísimo coste al Estado al centralizar en un único punto un servicio que no podría mantener una institución de manera individual.

El Data Center, o Plataforma de Servicios Ciudadanos

Integradas, está construido en el Parque Cibernético y se encuentra en un nivel de desarrollo del 90%, por lo que puede ser realidad este mismo año.

Las normas y estándares sobre los que se constituye esta plataforma son el TIA 942 y TIER III, el mismo que permitirá resguardar y procesar las informaciones de las instituciones públicas en un lugar que contará con todas las facilidades de servicio con un alto nivel de seguridad.



El Data Center es uno de los mayores logros del Gobierno de Danilo Medina, en materia de TIC"

- Ing. Armando García



Firma Digital

La OPTIC está dando los pasos necesarios para que los ciudadanos puedan firmar digitalmente sus documentos desde una computadora y que estos sean 100% válidos

La culminación de proyecto de Data Center garantizará además la posibilidad real de implementar la Firma Digital de las instituciones públicas, la infraestructura tecnológica necesaria a los fines de facilitar los servicios de certificación para realizar trámites públicos. Con este servicio, la OPTIC tendrá:

La infraestructura legal y tecnológica necesaria que le permita convertirse en una en-

tidad certificadora con capacidad para emitir certificados digitales con carácter legal.

La definición de un ámbito para la implementación de estos certificados digitales que limite el alcance de uso, tanto para personas físicas como jurídicas.

Las herramientas necesarias para la autogestión de los certificados digitales y todo su ciclo de vida, como emisión, renovación y revocación.



NUESTRO EQUIPO

TRABAJANDO JUNTOS POR LA EXCELENCIA

El equipo de la OPTIC lo conforman un **conjunto de profesionales dedicados diariamente** a ofrecer servicios de la mayor calidad, eficiencia y disponibilidad.



Armando García
Director General
armando.garcia@optic.gob.do



Paolo Gómez
Director Centro de Atención Ciudadana
paolo.gomez@optic.gob.do



Santa García
Directora Administrativa y Financiera
santa.garcia@optic.gob.do



Charli Polanco

Director de Tecnologías de Información
charli.polanco@optic.gob.do



Evelyn Peguero

Director de Planificación y Desarrollo
evelyn.peguero@optic.gob.do



José Luis Liranzo

Director de Estudios e Investigación de E-GOB
jose.liranzo@optic.gob.do

VISIÓN

Ser la institución que impulse la transformación, el fortalecimiento institucional y la eficiencia del Estado, propiciando el desarrollo de la ciudadanía y del sector empresarial mediante el uso de las TIC.

MISIÓN

Formular e implementar políticas, estrategias y controles que garanticen la mejora continua de los procesos, a través de las TIC en la administración pública, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado.

ESTRUCTURA DEL EQUIPO



Miguel Amable Guerra
Gerente Multimedia
miguel.guerra@optic.gob.do



Anny Arias
Gerente de RRHH
anny.arias@optic.gob.do



José Luis Hernández
Gerente Legal
jose.hernandez@optic.gob.do



Glenny Castro
Gerente Estandarización
Normativa y Auditoría Técnica
glenny.castro@optic.gob.do



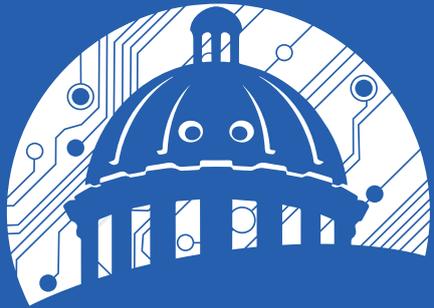
Amaury Reyna
Gerente de Comunicaciones
amaury.reyna@optic.gob.do



Marcel Espinosa
Gerente de Relaciones Internacionales
e Interinstitucionales
marcel.espinosa@optic.gob.do

MARCO LEGAL

1. **Constitución de la República Dominicana**, en su artículo 147.
2. **Ley sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030**, en el artículo 16 sobre el uso de las tecnologías de la información y la 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.
3. **Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)** capítulo XVIII.
4. **1090-04 de fecha 3 de septiembre de 2004 crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC)**, en dependencia del Poder Ejecutivo.
5. **228-07 de fecha 19 de abril 2007, establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462)** como canal de voz oficial y principal punto de contacto y comunicación para el servicio de atención telefónica del Gobierno dominicano.
6. **229-07 de fecha 19 de abril de 2007. Instructivo de aplicación del Gobierno electrónico**, continente de las pautas generales para el desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.
7. **09-07 de fecha 26 de diciembre de 2007, sobre normas y estándares de la OPTIC**. Éste instruye a toda la Administración Pública del Estado Dominicano a cumplir, en lo que les sea aplicable, con las normas y estándares tecnológicos.
8. **649-09 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 y reclamaciones.
9. **Plan de Gobierno 2012-2016.**
10. **Plan Estratégico** de la OPTIC.



OPTIC

PREPARADOS PARA LA
REPÚBLICA DIGITAL



RANKING DE E-GOB (ITICGE)

El Ranking de la OITIC sobre Gobierno electrónico y uso de TIC se ha convertido en una referencia para las instituciones de gobierno y un instrumento de mejora para las instituciones.

La OITIC publicó en marzo de 2011 el primer Ranking de e-GOB (ITICGE) de Gobierno electrónico, una herramienta desarrollada para medir y evaluar el avance de las iniciativas TIC y de Gobierno electrónico en las instituciones públicas.

El Ranking ITICGE se ha convertido a lo largo de estos años en un instrumento para las instituciones públicas que han logrado la implementación de Gobierno electrónico. Este instrumento es un instrumento de mejora para las instituciones.



HACIA LA REPUBLICA DIGITAL