



CARTA **COMPROMISO** al **CIUDADANO**

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



MAP
MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA



**REPÚBLICA
DOMINICANA**

Con la gente y para la gente

FEBRERO 2019 - FEBRERO 2021

CARTA **COMPROMISO** al **CIUDADANO**

OFICINA PRESIDENCIAL TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Carta **Compromiso** al **Ciudadano**

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.

Elaborado por

-] Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
-] Dirección de Atención Ciudadana.
-] Centro de Atención Ciudadana Web
-] División de Gestión de la Calidad.

Diseño, Diagramación y Corrección de Estilo

Miguel A. Guerra Cruz, Junior A. Pujols Alcántara

Asesoramiento

Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección de Simplificación de Trámites.

Vigencia

Febrero 2019 - Febrero 2021

Versión

Segunda



Tabla de Contenido



9 Prólogo

12 Información de Carácter General y Legal

1.1 Datos identificativos y fines de la institución.....	12
Visión.....	13
Misión.....	13
Nuestros Valores.....	14
Política Integrada de Gestión.....	16
Nos proponemos garantizar a nuestros clientes, servicios.....	16
Objetivos Generales.....	18
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan.....	19
Leyes.....	22
Organigrama de la OPTIC	24
1.3 Mapa de producción.....	26
1.4 Relación de servicios que se ofrecen.....	27
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos e instituciones clientes en relación con los servicios.....	30
1.6 Formas de comunicación / participación ciudadana.....	31
Encuesta de satisfacción.....	32
Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).....	32

36 Compromisos de Calidad Ofrecidos

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.....	36
2.2 Compromisos de calidad.....	37
A las instituciones clientes.....	37
2.3 Compromisos de mejora.....	38
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.....	38
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	39

42 Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias.....	42
3.2 Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos.....	43

46 Información Complementaria

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios.....	46
Descripción del área de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica.....	48
Relación de las NORTIC.....	48
4.2 Datos de contacto.....	50
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso.....	51
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución.....	52

“

Nuestro compromiso es una prueba fehaciente de que la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), se encuentra permanentemente en procesos de mejora continua para el fortalecimiento de las instituciones y de los servicios ofrecidos a los ciudadanos asimismo la adopción de la transparencia, las buenas prácticas de manera que se convierta en un estilo de trabajo institucional tanto para nosotros como para el resto de las instituciones del Estado.



Ing. Armando García

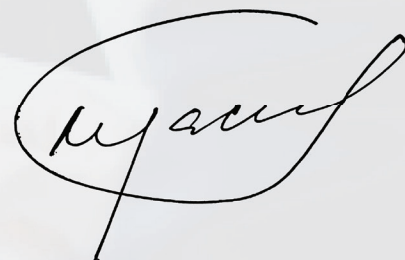
Director General OPTIC

Prólogo

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), ha continuado con la tarea de ofrecer a los dominicanos la "Carta Compromiso al Ciudadano", en la que nos comprometemos a ser parte de una activa cultura de calidad, que coadyuve positivamente en el proceso de construcción de nuestra sociedad y en la administración pública.

El desarrollo integral y cumplimiento de las certificaciones ISO 9001:2008 e ISO 20000-1:2011 nos impulsan al logro de la satisfacción del ciudadano y las instituciones, como uno de nuestros principales objetivos, además de seguir construyendo una gestión confiable, responsable que sea generadora de mejores relaciones con los ciudadanos dominicanos.

Nuestro compromiso es una prueba fehaciente de que la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), se encuentra permanentemente en procesos de mejora continua para el fortalecimiento de las instituciones y de los servicios ofrecidos a los ciudadanos asimismo la adopción de la transparencia, las buenas prácticas de manera que se convierta en un estilo de trabajo institucional tanto para nosotros como para el resto de las instituciones del Estado.

A stylized, handwritten signature in black ink, enclosed within a large, thin, oval-shaped loop.

Información de **Carácter General y Legal**



1

Información de Carácter General y Legal



1.1 Datos identificativos y fines de la institución

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, institución con dependencia del Poder Ejecutivo, 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).

En el año 2004 se identificó la necesidad de contar con un organismo de alto nivel gubernamental, debido a la prioridad y el firme propósito del Gobierno Dominicano en articular iniciativas sectoriales en el sentido de masificar en el país el uso de las tecnologías de la informa-

ción y comunicación (TIC), buscando modernizar el Estado, aumentar la competitividad del sector productivo y socializar el acceso a la información. Siendo de interés muy particular fomentar, desarrollar y diseñar proyectos, políticas y estrategias que tiendan a democratizar el uso, acceso y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y reducir la marcada brecha digital, que consiste en la diferencia de acceso al conocimiento, a la información y a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) entre personas con mayores oportunidades y aquellas que están desprovistas de medios para acceder a internet u otra herramienta tecnológica.

Precisamente, fueron estas necesidades que motivaron a que, el día 3 de septiembre del 2004, mediante Decreto No. 1090-04, fuera creada la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), con dependencia directa del Poder Ejecutivo, autonomía financiera, estructural y funcional.

Además, mediante Decreto No. 212-05, se crea la Comisión Nacional de la Sociedad de la Información y Conocimiento (CNSIC), con la responsabilidad de elaborar, desarrollar y evaluar la Estrategia Nacional de la Sociedad de la Información, la formulación de políticas derivadas de dicha estrategia y la definición de iniciativas, programas y proyectos para su realización.



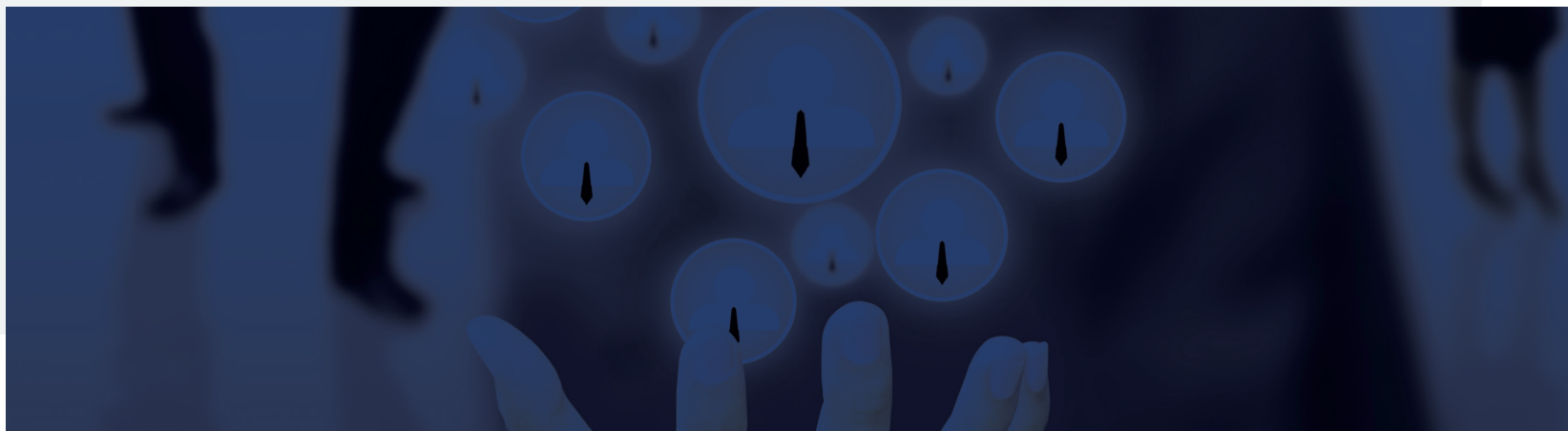
Visión

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.



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.



Nuestros Valores



Transparencia:

Creemos, apoyamos y promovemos la transparencia como parte fundamental en el fortalecimiento institucional.

Compromiso:

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestro personal y el fortalecimiento institucional en beneficio de los ciudadanos.

Innovación:

Perseguimos de manera continua la actualización e implementación de las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales para garantizar la satisfacción de nuestros clientes / ciudadanos.

Conocimiento:

Fomentamos el conocimiento de todas las áreas institucionales como método para fortalecer la comunicación interna y las relaciones interpersonales.

Espíritu de Trabajo en Equipo:

Nos aseguramos de unir nuestras capacidades humanas trabajando arduamente para lograr los objetivos institucionales.

Excelencia:

Aseguramos que nuestros procesos cumplan con los diferentes modelos y normas de gestión de la calidad de servicios.

Vocación de Servicio:

Como equipo comprometido con el logro de los objetivos, trabajamos de la mano para entregar un servicio de calidad y que responda a las expectativas de nuestros ciudadanos.



Política Integrada de Gestión



Nos proponemos garantizar a nuestros clientes, servicios:

Nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos 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.

- ➔ **De excelencia**
- ➔ **Profesionales**
- ➔ **Eficientes**
- ➔ **Disponibles**
- ➔ **Seguros**

La OPTIC ha definido cuatro ejes fundamentales para impactar a las instituciones del Estado Dominicano y a los ciudadanos, las características de estos ejes son:

Normativo:

El propósito fundamental del eje normativo, es establecer estándares generales relacionados con aspectos tecnológicos que regirán los proyectos futuros y la plataforma tecnológica existente en el sector gubernamental.

Consultivo:

El objetivo de este eje, es proveer toda la consultoría pertinente en materias de TIC dentro del gobierno dominicano y asesorar a los proyectos relevantes que se emprendan tanto en el gobierno central como en las instituciones descentralizadas.

Supervisión y Control:

El objetivo fundamental de este eje es el de comprobar la aplicación de las normas y estándares implementados en todo aparato gubernamental, con la finalidad de asegurar el buen cumplimiento del gobierno electrónico tomando como parámetro la Estrategia Nacional de Desarrollo.

Acceso Universal:

Este eje persigue desarrollar todas las actividades necesarias para acercar a la ciudadanía en general a las informaciones y servicios relevantes necesario para fortalecer la interacción ciudadano – Estado, de forma integrada y transversal utilizando la tecnología como plataforma de acceso.

Objetivos Generales



Implementar el Gobierno Electrónico (eGob)



Establecer estándares generales de TIC en el sector gubernamental



Asesorar al Estado en proyectos relevantes en TIC



Auditar las normas TIC establecidas en las Instituciones del Estado Dominicano



Acercar a la ciudadanía en general, a las informaciones, servicios relevantes y necesarios

1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

En el año 2004 se identificó la necesidad de contar con un organismo de alto nivel gubernamental, debido a la prioridad y el firme propósito del Gobierno Dominicano en articular iniciativas sectoriales en el sentido de masificar en el país el uso de las tecnologías de la información y comunicación, buscando modernizar el Estado, aumentar la competitividad del sector productivo y socializar el acceso a la información, fue creada la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), mediante el Decreto No. 1090 – 04, con dependencia directa del Poder Ejecutivo, autonomía financiera, estructural y funcional.



Decreto 228-07:

Que establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), Canal de Voz Oficial, como primer punto de contacto y medio principal de comunicación para la atención telefónica del gobierno dominicano y las instituciones que lo representan con la ciudadanía.



Decreto No. 469-12:

Se Designa al ingeniero Armando García como Director General de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.



Decreto 709-07:

Que instruye a toda la administración pública a cumplir con las normas y los estándares tecnológicos para el desarrollo de portales gubernamentales, conectividad interinstitucional, interoperabilidad tecnológica, de seguridad, auditoria e integridad electrónica, digitalización de documentos, así como cualquier otra normativa que sea redactada, aprobada y coordinada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, en materia de tecnología de la información y comunicación y gobierno electrónico.

**Decreto 229-07:**

Que ratifica el decreto No. 1090-04, que creó la Oficina presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del poder ejecutivo, y establece los ámbitos en los cuales se desarrollara el gobierno electrónico, es decir, es el Instructivo de Aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.

**El Decreto No. 192-07:**

Es el que Crea el Programa de Mejora Regulatoria bajo la Coordinación del CNC.

**El Decreto No. 212-05:**

Crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC).

**El Decreto No. 178-05:**

Dispone que el Instituto Audiovisual de Informática, se denominará Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC).

**El Decreto No. 175-08:**

Instruye a las instituciones de la Administración Pública a reservar el nombre de dominio de su institución bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.DO, a fin de que exista evidente claridad para los usuarios Instruye a la AP Reservar el Nombre de GOB.DO y GOB.DO.

**Decreto No.615-07:**

Instruye a la OPTIC a Coordinar los Procedimientos para la Elaboración de Inventarios en las Instituciones Gubernamentales.

**El Decreto No. 244-06:**

Es el que Conformar el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral.

**Decreto No. 335-03:**

Reglamento Sobre la Aplicación de la Ley No. 126-02 Comercio Electrónico en la República Dominicana.

**El Decreto 486-12:**

Es el que Crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

**El Decreto 499-12:**

Trata Sobre las Políticas de Austeridad de fecha 22 de agosto de 2012.

**Decreto No. 694-09:**

Sobre la Implementación del Sistema de Quejas, Denuncias y Reclamaciones denominado 311.

**Decreto No.191-07:**

Decreto que expande el alcance del Comité para la implementación de un Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas, mediante el apoyo en la estrategia de Gobierno Electrónico y Gobierno Competitivo.

**Decreto No.551-09:**

Instruye el Gabinete TIC con el objetivo de contribuir al Desarrollo Tecnológico de la República Dominicana.

**Decreto No.130-05:**

Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

Leyes



Ley No.53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.



Ley No.126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales



Ley General de las Telecomunicaciones No.153-98



Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública



Ley No. 10-04 de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana

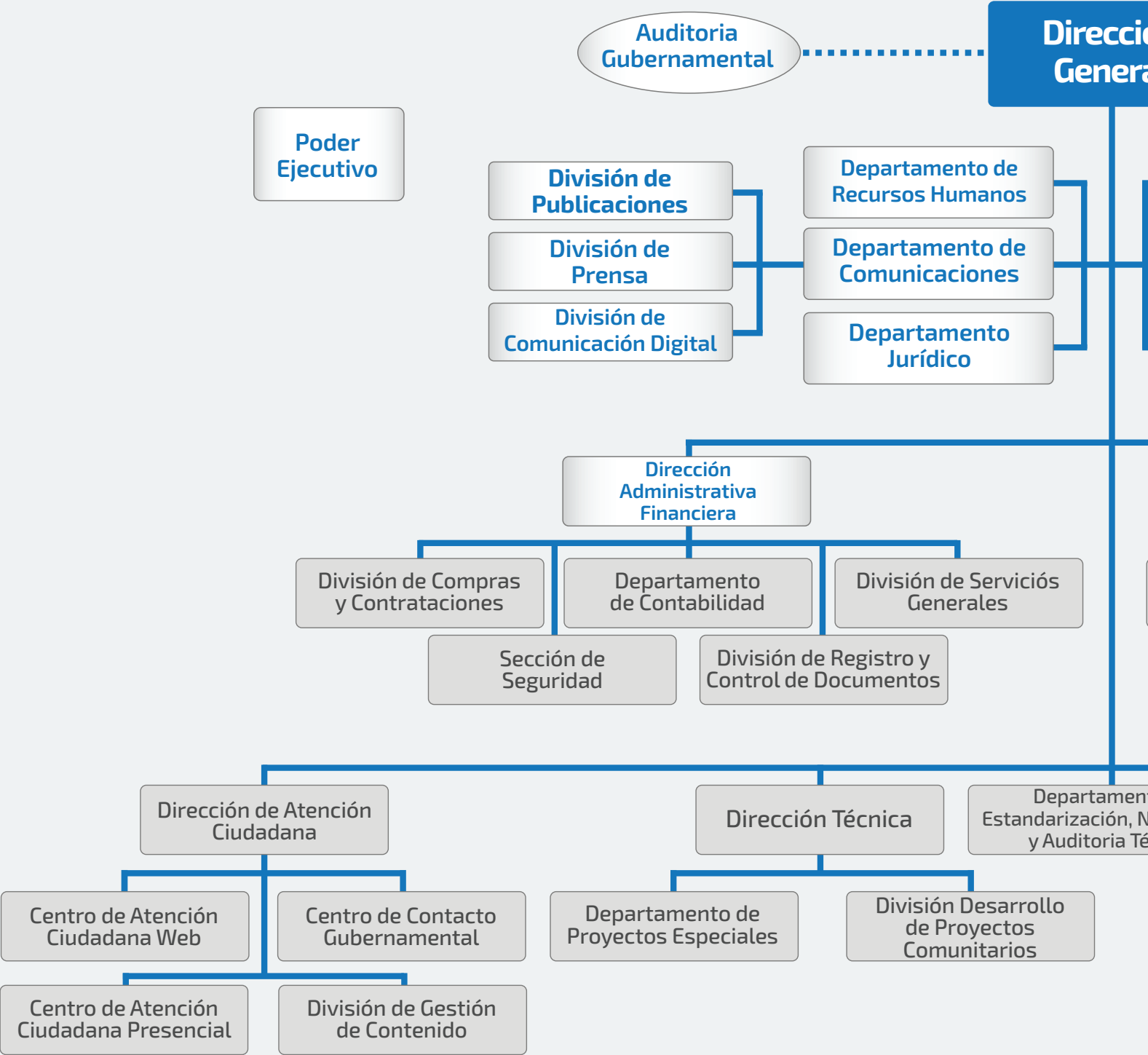


Ley No.310-14 la cual Regula el envío de Correos Electrónicos no solicitados (SPAM).

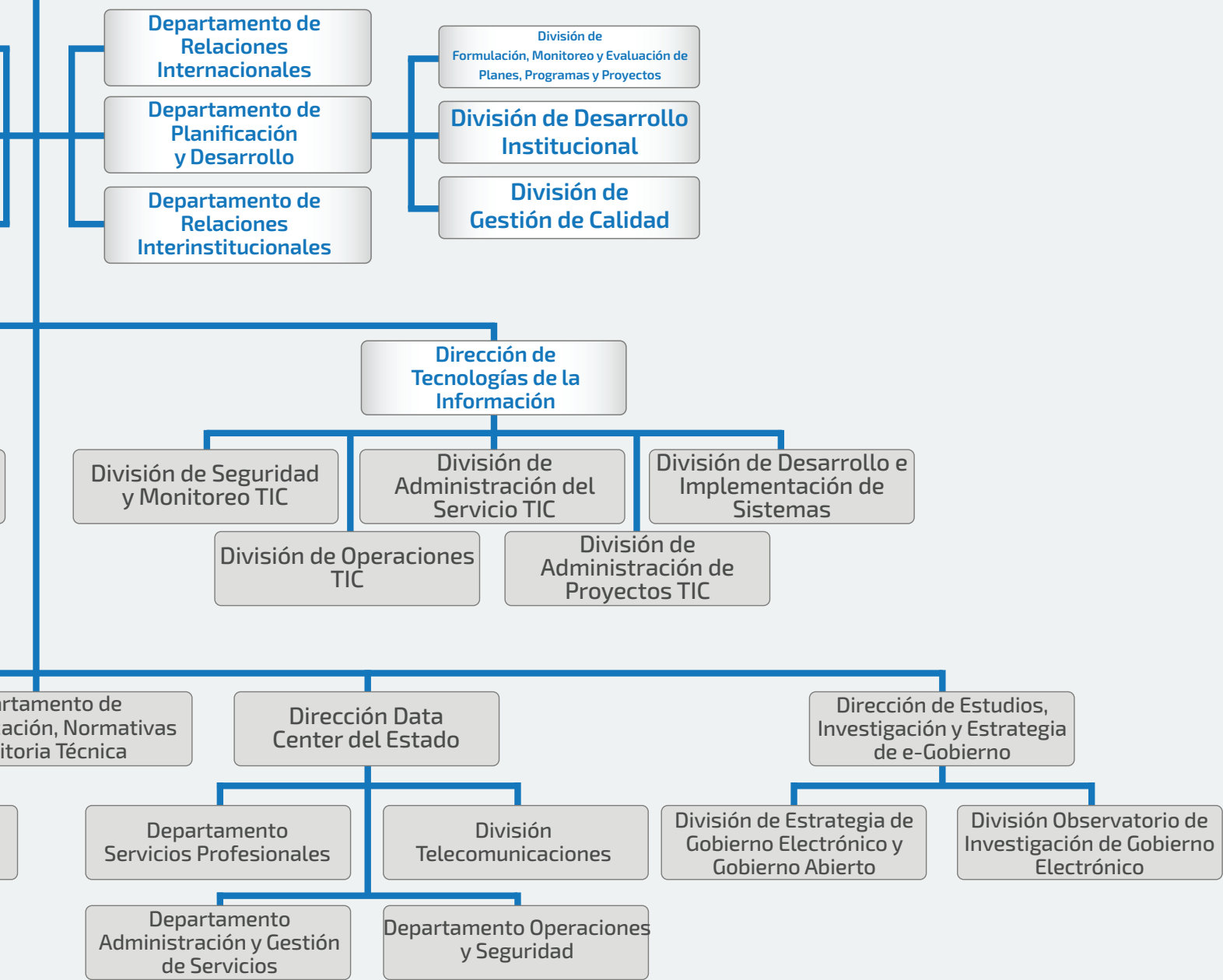


Reglamento No.09-04 que contiene todos puntos del Procedimiento para la Contratación de Firmas de Auditorías Privadas Independientes.

Organigrama de la OPTIC



Rección General



1.3 Mapa de producción

Objetivos	Macro-proceso	Proceso	Producto o Servicio	Destinatarios
Acercar a la ciudadanía a las informaciones y servicios gubernamentales	Gestión de Servicios Claves (Atención Ciudadana)	Prestación de servicios TIC	Atención Presencial Ciudadana – Punto Gob	Ciudadanos
		Actualización de Información	Atención Telefónica al Ciudadano (*462, 311 y Línea 700)	Ciudadanos - Instituciones
Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la Información y Comunicación		Soluciones de Tecnologías de la Información y Comunicación	Alojamiento de Portales Gubernamentales	Instituciones Públicas
			Alojamiento de Aplicaciones Web	
			Servicio de Centro de Datos (Colocación)	
			Correo Electrónico a las Instituciones del Estado	
			Higiene de Correo (Anti-Spam)	
			Servidor Dedicado	
			Inclusión al Centro de Contacto Gubernamental (Línea *462 y 311)	
			Inclusión al Centro de Atención Presencial (Punto Gob)	
Establecer estándares generales de TIC en el sector gubernamental	Normativo y Auditoría	Certificación	Certificación NORTIC	
		Auditorías	Auditorías a Instituciones Certificadas	
Implementar el Gobierno Electrónico (e-Gob)	Asesoramiento e información de e-Gob	Análisis de e-Gob	Asistencia en Formulación e Implementación de Estrategias y Proyectos de Gobierno Electrónico	
		Formulación e Implementación	Asistencia en la Implementación de Proyectos de Gobierno Electrónico	

1.4 Relación de servicios que se ofrecen

Servicio	Descripción del Servicio	Información y/o Documentos Requeridos	Área Responsable
Servicios a Ciudadanos			
Atención Presencial Ciudadana – Punto Gob	Es un sistema presencial de Servicio al Ciudadano conformado por instituciones del Estado, incorporando el uso de los recursos de información para la prestación de los servicios.	Cumplir con el requisito específico del servicio a obtener.	Centro de Atención Presencial – Punto Gob
Atención Telefónica al Ciudadano (*462, 311 y Línea 700)	Este servicio consiste en ofrecer a los ciudadanos: Consultas y/o trámites de los servicios de las Instituciones de la Administración Pública a través del *GOB (*462). Realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes a través de la Línea 700. Realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y/o Sugerencia relativas a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana a través de la línea 311.	No tiene requisitos.	Centro de Contacto Gubernamental (CCG)
Alojamiento de Portales Gubernamentales	Alojar portales para instituciones del Estado, este provee la capacidad de gestión descentralizada.	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Dirección de Tecnologías de la Información
Alojamiento de Aplicaciones Web	Alojar aplicaciones web en los servidores de la institución bajo tecnología propietario y/o código abierto.	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Dirección de Tecnologías de la Información

Servicio	Descripción del Servicio	Información y/o Documentos Requeridos	Área Responsable
Servicios a Ciudadanos			
Servicio de Centro de Datos (Colocación)	Colocación de servidores en un lugar con máximas características de seguridad, confiabilidad y con las condiciones ambientales, energéticas y respaldo de los servicios.	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Dirección de Tecnologías de la Información
Correo Electrónico a las Instituciones del Estado	Este servicio tiene como finalidad proveer a organismos del Estado el alojamiento de sus respectivos correos electrónicos institucionales, de manera eficiente y confiable. Adicional a este servicio, se adhiere el servicio de Higiene de Correo (Anti-Spam).	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Dirección de Tecnologías de la Información
Higiene de Correo (Anti-Spam)	Servicio de prevención de correo basura (Spam).	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Dirección de Tecnologías de la Información
Servidor Dedicado	Este servicio consiste en brindar la facilidad de tener un servidor virtual, donde el cliente pueda aprovechar todos los recursos del servidor.	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Dirección de Tecnologías de la Información
Inclusión al Centro de Contacto Gubernamental (Línea *462 y 311)	Consiste en proveer de un canal abierto a todas las instituciones para informar a los ciudadanos sobre el estatus de procesos y/o tramitación de documentos proporcionándole las facilidades para la actualización de datos sirviendo de vía alterna para realizar encuestas.	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Servicio	Descripción del Servicio	Información y/o Documentos Requeridos	Área Responsable
Servicios a Ciudadanos			
Inclusión al Centro de Atención Presencial (Punto Gob)	Consiste en ofrecer un moderno y dinámico sistema presencial de Servicio Ciudadano, incorporando el uso de los recursos de información para la prestación de los servicios institucionales.	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Centro de Atención Presencial – Punto Gob
Asesoría Técnica	Consiste en proveer asesoramiento técnico a las instituciones del Estado en las diferentes áreas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Dirección de Tecnologías de la Información Dirección de Estudios, Investigación Electrónico
Certificación NORTIC	Este servicio consiste en la asesoría, auditoría y posterior certificación bajo las NORTIC sobre el compendio de normas que regirán al Estado Dominicana en materia de TIC.	Formulario debidamente completado.	Estándares, Normas y Auditoría Técnica.
Auditorías a Instituciones Certificadas	Consiste en revisar la documentación a fin de evaluar que se realiza el cumplimiento de los estándares que ya se han certificado.	Formulario debidamente completado.	Estándares, Normas y Auditoría Técnica.
Asistencia en Formulación e Implementación de Estrategias y Proyectos de Gobierno Electrónico	Consiste en proveer apoyo a las instituciones gubernamentales para formular y plantear sus requerimientos TIC en términos de diseñar una solución tecnológica óptima que satisfaga los requerimientos levantados.	Carta de solicitud del servicio dirigida al Director de la OPTIC, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución Gubernamental solicitante. Formulario debidamente completado.	Dirección de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico.
Asistencia en la Implementación de Proyectos de Gobierno Electrónico	Consiste en coordinar y/o ejecutar el plan de trabajo establecido para las soluciones tecnológicas definidas para dar respuesta a los requerimientos planteados.	Carta de solicitud de formulación de proyecto de Gobierno Electrónico. Formulario debidamente completado.	Dirección de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico.



Los formularios de solicitud de servicios, se encuentran localizados en la sección "Servicios" del portal institucional www.optic.gob.do.

1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos e instituciones clientes en relación con los servicios



La OPTIC se compromete a:

-] Brindar el estatus de solicitudes realizadas.
-] Asesorar e informar sobre los diferentes servicios que presta la institución.
-] Garantizar la seguridad, fiabilidad, disponibilidad y privacidad de los sistemas asociados al servicio.
-] Preservar la privacidad y la seguridad de los usuarios individuales del servicio.



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 informáticos propiedad de la institución.
-] Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido.



Deberes de los clientes:

-] Depositar por escrito toda solicitud de servicio.
-] Suministrar las informaciones necesarias del servicio en el tiempo acordado.
-] No enviar comunicaciones comerciales no solicitadas (SPAM).
-] No enviar y/o almacenar código malicioso mediante cualquiera de los servicios ofrecidos.

] Se prohíbe el coleccionar, almacenar, difundir, transmitir, solicitar, inducir o incitar, en cualquier forma, actos ilegales, inmorales, engañosos, y/o fraudulentos; así como también amenazas, abusos, difamaciones, injurias, calumnias, escándalos, y actos que invadan la privacidad de otro usuario y/o del servicio, actos obscenos, pornográficos, profanos, racistas, discriminatorios u otro tipo de materias, informaciones, mensajes o comunicaciones de carácter ofensivo por medio de los sistemas o componentes informáticos propiedad de la OPTIC (Apegarse a la Ley No.53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología).

1.6 Formas de comunicación / participación ciudadana

Centro de Atención Presencial

Dirección del Centro de Contacto Presencial – Punto Gob: Carretera Mella Esq. San Vicente de Paúl, 1er Nivel, Plaza Megacentro, Puerta Botánica, Santo Domingo Este.

Teléfono: 809.239.1112

Dirección Electrónica:
info@optic.gob.do

Redes sociales:

Los ciudadanos y/o clientes cuentan con la facilidad de acceder a los medios sociales, tales como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, donde se publican las informaciones relacionadas a la institución. Los enlaces son:



/OPTICRD



Página web:

www.optic.gob.do

Encuesta de satisfacción:

Las encuestas de satisfacción ciudadanos / clientes se realizan cada 3 meses. La finalidad de la encuesta es medir el grado de calidad alcanzado de los servicios entregados por la institución, donde el resultado de la misma es analizado por el departamento de Gestión de la Calidad para la identificación de oportunidades de mejora conjunto al área de prestación del servicio.

Las encuestas de satisfacción son realizadas por tres vías:



Presencial.



Telefónica.



Formularios electrónicos.

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Con el fin de canalizar las solicitudes de información y en cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, la OPTIC cuenta con una oficina para gestionar las solicitudes.





Compromisos de **Calidad Ofrecidos**

2

Compromisos de Calidad Ofrecidos

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.



Profesionalidad:



Garantizar conocimiento del servicio y el nivel técnico o académico en el personal para ofrecer una asistencia acorde a las inquietudes de los ciudadanos y/o clientes.

Cortesía:



Trato respetuoso y cortés a cada ciudadano / cliente que solicita un servicio para garantizar la satisfacción del mismo.

Tiempo de Respuesta:



Rapidez en brindar y tramitar el servicio en el tiempo mínimo.

2.2 Compromisos de calidad

Servicio	Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores
Atención Telefónica al Ciudadano (*462, 311 y Línea 700)	Cortesía	95%	Nivel de satisfacción del ciudadano.
	Tiempo de Respuesta	99%	% de satisfacción del ciudadano.
Alojamiento de Portales Gubernamentales	Tiempo de respuesta	99%	% de satisfacción del cliente en tiempo de respuesta del servicio
Correos Electrónicos a las Instituciones del Estado	Tiempo de Respuesta	99%	% de satisfacción del cliente en tiempo de respuesta del servicio
Inclusión al Centro de Contacto Gubernamental - CCG (Línea *462 y 311)	Profesionalidad	85%	Nivel de dominio del tema tratado.

A las instituciones clientes:

El tiempo de inclusión al CCG será cumplido en el plazo acordado, siempre que el cliente suministre las informaciones requeridas y realice las reuniones con el equipo de la OPTIC en los tiempos acordados.

Para los servicios de alojamiento, el cliente debe tener previamente registrado el "Nombre de Dominio" en el Centro de Información de Redes de

la República Dominicana (www.nic.do) y los DNS apuntando hacia los servidores de OPTIC. Los servidores DNS de la OPTIC, pueden ser solicitados a través de ayuda@optic.gob.do o comunicándose al Centro de Ayuda al 809.362.2000.

2.3 Compromisos de mejora

Mejora Comprometida	Objetivo de la Mejora	Responsable	Plazo de Ejecución
Reducir el tiempo de respuesta a la aprobación de solicitud de servicio de instituciones clientes a tres (3) días laborables.	Mejorar la satisfacción de los clientes con relación al tiempo de respuesta de solicitud de servicio.	Todas las unidades de atención a clientes institucionales.	Septiembre 2017



2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

La OPTIC se preocupa por atender la diversidad, igualdad de género y las diferentes características de los ciudadanos. Ofreciendo sus servicios en la modalidad presencial, telefónica y web para un cómo y rápido acceso a los mismos, como también comprometiéndose en difundir las estadísticas por género para conocimiento de mujeres que acceden a los servicios brindados por la institución.

La Oficina Principal cuenta con la disponibilidad de ascensores, escaleras, parqueos y cómoda área de espera para clientes / ciudadanos.

El Centro Presencial – Punto Gob cuenta con sistema de turno para los ciudadanos, cómodos asientos en área de espera, localización en plaza comercial para la facilidad de poder tramitar otros servicios y horario extendido de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm y Sábados de 9:00 am a 3:00 pm.

2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

La OPTIC cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y Servicios de Tecnología bajo la Norma ISO 9001:2008 e ISO 20000-1:2011, siendo con esta última, la primera y única institución certificada bajo esta norma en el sector público y privado en el país.

Por otra parte, las localidades cuentan con las señalizaciones, sistemas de prevención y monitoreo para brindar mayor seguridad a nuestros empleados y las operaciones mismas.

A todo esto, se ha logrado contar con un sistema de gestión orientado a agregar valor al cliente y la mejora continua a los servicios prestados.



Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsananación



3

Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanción

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

En caso de que el cliente tenga inconformidad con el servicio recibido, puede proceder a emitir una queja a través de los medios establecidos por la institución, tales como:

- ➔ Buzón físico de quejas y sugerencias, ubicado en las distintas localidades.
- ➔ Buzón electrónico a través de portal institucional www.optic.gob.do.
- ➔ Por correo electrónico a quejas@optic.gob.do y sugerencias@optic.gob.do.
- ➔ A través de la línea 311 de quejas y reclamaciones.

El buzón físico es revisado todos los lunes de cada semana y las quejas o sugerencias enviadas por correo electrónico o por medio del formulario completado en la página web, serán recibidas y canalizadas inmediatamente.

La queja será atendida en un plazo no mayor a 5 días laborables, una vez es abierto el buzón de quejas y sugerencias o recibido por los demás medios.



3.2 Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos

En caso de incumplimientos en los plazos de entrega o las especificaciones de los servicios declarados en la Carta, el cliente tendrá el derecho de presentar su reclamación ante la unidad responsable. El cliente recibirá un comunicado por el Director General de la institución, en un plazo no mayor a 5 días laborables, ofreciendo disculpas e informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento.

Información Complementaria



4

Información Complementaria

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

Para el aseguramiento del correcto uso e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado, la OPTIC elabora y establece las normas y estándares tecnológicos (TIC) que impulsen el gobierno digital en el país.

Estas normas sobre TIC, denominadas NORTIC, son creadas desde el año 2013, las NORTIC fueron con-

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

A

Categoría A
(normas universales),
para los aspectos
normativos que aplican
a todos los organismos
gubernamentales.

B

Categoría B
(normas para los
departamentos de TIC),
para aquellas normas
necesarias y exclusivas a
la efectiva gestión de los
departamentos o áreas
de TIC, dentro de los
distintos organismos del
Estado Dominicano.

C

Categoría C
(normas municipales),
para las normas que
aplican a las iniciativas de
TIC en los ayuntamientos
o municipios.

D

Categoría D
(normas para embajadas),
para las normas que
aplican únicamente a las
iniciativas de TIC de las
embajadas, consulados o
misiones en el extranjero.

E

Categoría E
(normas especiales), para las
normas que aplican a organismos
gubernamentales con características
específicas dependiendo de sus
funciones y estructura orgánica, así
como para iniciativas, proyectos o
programas de Gobierno, en el cual se
haga uso de las TIC.

Descripción del área de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica

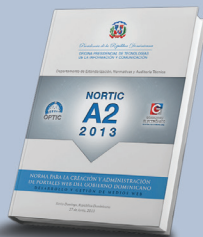
El Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica (ENAT), se formó con el objetivo de crear y establecer normas y estándares tecnológicos aplicables a los organismos del Estado dominicano, y auditar su correcta aplicación.

Relación de las NORTIC



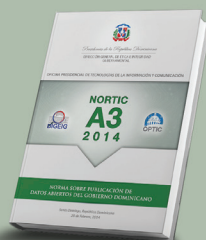
NORTIC A1

Norma general sobre el uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado.



NORTIC A2

Norma para la creación y Gestión de portales web del Gobierno Dominicano.



NORTIC A3

Norma sobre publicación de Datos abiertos del Gobierno Dominicano.

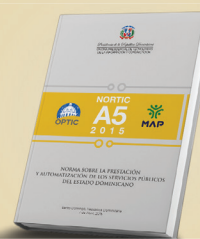
NORTIC A4

Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.



NORTIC A5

Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.



NORTIC A6

Norma sobre Software Público en el Estado Dominicano.



NORTIC A7

Norma sobre Seguridad de la Información en los Organismos del Estado.



NORTIC E1

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



NORTIC B1

Norma para la Implementación y Gestión de la Conectividad en el Estado Dominicano.



4.2 Datos de contacto

Dirección de Oficina Principal:

Av. 27 de Febrero, #419, piso 8, Sector el Millón, Santo Domingo, D.N.

Teléfono:

809.286.1009

Dirección del Centro de Contacto Gubernamental (CCG):

Av. 27 de Febrero #299, Edificio Chez, 2do Nivel, Sector Evaristo Morales, Santo Domingo, D.N.

Teléfono:

809.908.0311

Dirección del Centro de Contacto Presencial – Punto Gob:

Carretera Mella Esq. San Vicente de Paul, 1er Nivel, Plaza Megacentro, Puerta Botánica, Santo Domingo Este.

Teléfono:

809.239.1112

Dirección Electrónica:

info@optic.gob.do

Página Web:

www.optic.gob.do

4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso

Departamento responsable de la coordinación y seguimiento de la Carta Compromiso Ciudadano:

Departamento de Gestión de la Calidad

Dirección:

Av. 27 de Febrero #299, Edificio Chez, 2do Nivel, Sector Evaristo Morales, Santo Domingo, D.N.

Teléfono:

809.286.1009 Ext.: 2229

Correo electrónico:

cartacompromiso@optic.gob.do

Horario de atención:

Lunes a Viernes, de 8:00 am – 5:00 pm.





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.



MAP
MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

