



*Presidencia de la República Dominicana*

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



**NORTIC**  
**A5**  
**2019**

**NORMA SOBRE LA PRESTACIÓN Y  
AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL ESTADO DOMINICANO**

Santo Domingo, República Dominicana  
Abril, 2019

---

**NORTIC A5:2019**  
**Norma la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos sobre del**  
**Estado Dominicano**

Edición: 2da

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)  
Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica

Fecha de aprobación: Enero 2018

Categoría: A  
Serie de documento: 5  
Año de publicación: 2019  
Versión 2.0  
Impreso en República Dominicana



## CONTENIDO

ANTECEDENTES.....	vii
MARCO LEGAL.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xv

### CAPÍTULO I

#### NORMA SOBRE LA PRESTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO

DOMINICANO.....	17
-----------------	----

SECCIÓN 1.01. Alcance.....	17
SECCIÓN 1.02. Referencias Normativas.....	18
SECCIÓN 1.03. Historial de Cambios.....	19
SECCIÓN 1.04. Términos y Definiciones.....	20
SECCIÓN 1.05. Conceptos Generales.....	20

### CAPÍTULO II

#### LEVANTAMIENTO Y ESTRATEGIA

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS...	23
---	----

SECCIÓN 2.01. Directrices Generales sobre la Prestación de Servicios.....	23
SECCIÓN 2.02. Estrategia y Levantamiento de los Servicios....	25
Subsección 2.02.1. Catálogo de servicios.....	25
Subsección 2.02.2. Gestión de la capacidad de los servicios.....	27
Subsección 2.02.3. Plan de disponibilidad y continuidad del servicio.....	30

### CAPÍTULO III

CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	31
------------------------------------	----

SECCIÓN 3.01. Atención en Línea.....	31
Subsección 3.01.1. Directrices generales de atención en línea.....	31
Subsección 3.01.2. Creación de formularios.....	33





Subsección 3.01.3. Redes sociales.....	35
Subsección 3.01.4. Chat.....	36
Subsección 3.01.5. Servicios en la nube.....	37
<i>Apartado 3.01.5.1. Integración al centro de datos oficial     del Estado dominicano.....</i>	<i>38</i>
Subsección 3.01.6. Correo Electrónico.....	39
Subsección 3.01.7. Portal de Servicios Públicos del Estado Dominicano.....	40
<i>Apartado 3.01.7.1. Procedimiento para la vinculación al     portal de servicios públicos del Estado.....</i>	<i>41</i>
Subsección 3.01.8. Ventanilla Única.....	43
SECCIÓN 3.02. Atención Telefónica.....	44
Subsección 3.02.1. Sistema de respuesta de voz interactiva.....	45
Subsección 3.02.2. *GOB .....	49
<i>Apartado 3.02.2.1. Procedimiento para pertenecer     al *GOB .....</i>	<i>50</i>

## CAPÍTULO IV

<b>REDUCCIÓN DE TRÁMITES Y AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS.....</b>	<b>53</b>
SECCIÓN 4.01. Automatización de los Servicios.....	53
Subsección 4.01.1. Análisis de reducción de trámites.....	54
Subsección 4.01.2. Plan de automatización de los servicios.....	56
SECCIÓN 4.02. Documentos Electrónicos y Firmas Digitales.....	57
Subsección 4.02.1. Documentos electrónicos.....	57
Subsección 4.02.2. Firma digital.....	59





SECCIÓN 4.03. Pago Electrónico.....	60
SECCIÓN 4.04. Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente.....	63
GLOSARIO Y TÉRMINOS.....	64
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
EQUIPO DE TRABAJO.....	77





## ANTECEDENTES

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), es el organismo del Estado dominicano responsable de fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), creado mediante el decreto Núm. 1090-04 de fecha 3 de septiembre de 2004 como dependencia directa del Poder Ejecutivo, con autonomía financiera, estructural y funcional, a fin de garantizar la eficiencia, transparencia, servicios en línea y mecanismos para rendición de cuentas disponibles a favor de la ciudadanía.

De acuerdo a sus funciones, la OPTIC ha elaborado la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, concebida con el fin de contar con una herramienta de auditoría con la cual normalizar, homogeneizar y automatizar los servicios y procesos de la administración pública a través del uso e implementación de las TIC y gobierno electrónico.

Esta normativa se ha elaborado atendiendo a la importancia que tiene para el Estado la mejora de los servicios de cara a los ciudadanos y el mismo gobierno en términos de reducción de trámites, interoperabilidad <sup>[1]</sup>, calidad, disponibilidad, capacidad y automatización de los servicios, en búsqueda de lograr una mayor eficiencia, reducción de tiempos y costos en la prestación de los mismos.

[1] *Es la capacidad que tiene un sistema de información para intercambiar datos con otros sistemas con la capacidad de procesarlos.*



Estas normas sobre TIC, denominadas NORTIC, son creadas desde el año 2013 por el departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica, bajo el mandato del Ing. Armando García, director general de la OPTIC, y en el gobierno del Presidente de la República Dominicana, Lic. Danilo Medina.

La evaluación de cada NORTIC es realizada por dos comités, la primera evaluación es ejecutada por el Comité Interno para Evaluación de las Normas (CIEN), el cual está conformado por expertos en TIC dentro de la OPTIC, mientras que la segunda evaluación es realizada por el Comité de Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicación (COETIC), el cual está conformado por los responsables de TIC de cada organismo gubernamental, o a quienes la máxima autoridad de cada organismo designe.

En vista de la responsabilidad de la OPTIC en la elaboración de políticas, estrategias y controles de TIC y de los avances en el uso de las tecnologías, de los cuales los organismos gubernamentales no quedan al margen, surge esta normativa con las directrices a seguir para la prestación efectiva de los servicios públicos a través de medios tecnológicos.

## MARCO LEGAL

La OPTIC, ha establecido las directrices sobre la prestación y automatización de los servicios por las cuales debe regirse todo organismo gubernamental del Estado dominicano que se encuentre dentro del alcance de la normativa, es decir, aquellos que se encuentren físicamente en el país, como aquellos que se encuentran fuera, como son las embajadas, consulados, y misiones en el extranjero que ofrezcan servicios.

El marco legal que soporta esta norma está compuesto por las leyes y decretos presidenciales presentados a continuación:

1. **Ley Núm. 310-14**, que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados (SPAM <sup>[1]</sup>).
2. **Ley Núm. 107-13**, sobre Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo.
3. **Ley Núm. 172-13**, sobre protección de datos de carácter personal.
4. **Ley Núm. 53-07**, contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.
  - **Artículo 1.-** Objeto de la Ley. La presente ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información y comunicación y su contenido, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra estos o cualquiera de sus

[1] También conocido como correo basura, se caracterizan por correos electrónicos que son enviados por fuentes no conocidas, con la finalidad de promover algún producto o servicio.



componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías en perjuicio de personas física o morales, en los términos previstos en esta ley. La integridad de los sistemas de información y sus componentes, la información o los datos, que se almacenan o transmiten a través de estos, las transacciones y acuerdos comerciales o de cualquiera otra índole que se llevan a cabo por su medio y la confidencialidad de estos, son todos bienes jurídicos protegidos.

5. **Ley Núm. 567-05** de Tesorería Nacional.
  - **Artículo 8.-** Son funciones de la Tesorería Nacional
    - a. Percibir, centralizar y registrar los ingresos públicos recaudados tanto en el territorio nacional como en el exterior.
6. **Ley Núm. 126-02**, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital <sup>[2]</sup>.
7. **Ley Núm. 42-2000**, sobre Discapacidad en la República Dominicana.
  - **Artículo 7.-** El Estado proveerá de la tecnología adecuada a los centros educativos para la capacitación e información de las personas con discapacidad.
  - **Artículo 47.-** El Estado proveerá de la tecnología adecuada a los centros educativos para la capacitación e información de las personas con discapacidad.
8. **Decreto Núm. 229-18**, que establece el programa de reducción de trámites.
  - **Artículo 2.-** Programa de Simplificación de Trámites (PST). Se establece el Programa de Simplificación de

[2] Es un mecanismo criptográfico que permite al receptor autenticar el mensaje recibido por el emisor, confirmando así la integridad de la información.



Trámite (PST) para la República Dominicana como un conjunto de acciones estratégicas, metodología y herramientas tecnológicas esquematizadas con el propósito de:

- a) Mejorar la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo.
  - b) Incrementar la eficiencia de los procesos y operaciones que realizan los entes y órganos del Estado para la prestación de los trámites y servicios.
  - c) Reducir los costos del servicio para el ciudadano y las instituciones.
  - d) Reducir el tiempo de respuesta de los trámites y servicios.
  - e) Facilitar el acceso.
  - f) Mejorar la experiencia en el uso de los servicios.
9. **Decreto Núm. 694-09**, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas y reclamaciones.
- **Artículo 5.-** Se instruye a todas las instituciones del sector público a incluir un enlace en su portal web hacia el portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).
10. **Decreto Núm. 229-07**, el cual es el instructivo de aplicación de Gobierno Electrónico contenido de las pautas generales para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.
11. **Decreto Núm. 709-07**, sobre las normas y estándares elaboradas por la OPTIC.



- **Artículo 1.-** Se instruye a toda administración pública del Estado Dominicano a cumplir con las normas y los estándares tecnológicos para: (i) el desarrollo de portales gubernamentales, (ii) conectividad interinstitucional, (iii) interoperabilidad tecnológica, (iv) de seguridad, auditoría e integridad electrónica, (v) 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 (OPTIC), en materia de tecnología de la información y la comunicación (TIC) y Gobierno Electrónico.
12. **Decreto Núm. 1090-04**, a través del cual se constituye la OPTIC como dependencia directa del poder ejecutivo, en el cual se establece lo siguiente:
- **Artículo 3.-** Serán funciones de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información, gestionando los proyectos conforme a tales directrices; y que garanticen el acceso equitativo a los mercados y al sector productivo como esfuerzo para la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación, y otros.
  - **Artículo 5.-** La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación será responsable de la formulación de políticas y la implementación



del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de TIC.

- **Artículo 7.-** La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación podrá proponer políticas para difundir y promover la generación de una cultura de TIC en el país.
- **Artículo 9.-** La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá velar, asistir y supervisar en los aspectos y políticas relativas a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el ámbito del sector público.



## INTRODUCCIÓN

La Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano tiene como propósito la normalización, homogeneización y automatización de todos los servicios del Estado dominicano, estableciendo para esto directrices de control, las cuales, garanticen su eficiente gestión y aseguren la calidad, disponibilidad y continuidad de los mismos conforme a los diferentes canales de prestación, en especial aquellos en línea. Así mismo, es el piloto de madurez en donde los organismos tendrán el compromiso de automatizar sus servicios al punto tal de llegar a ser transaccionales.

En ese sentido, el primer capítulo de la presente normativa describe el alcance de la misma, la cual comprende a todos los organismos del Estado dominicano pertenecientes al poder ejecutivo, así como las referencias internacionales utilizadas para la elaboración de las directrices contenidas, el historial de cambios que permite la rápida identificación de las modificaciones más relevantes realizadas para esta nueva versión y finalmente, se detallan los conceptos generales referentes a los tipos de servicios contemplados.

En el capítulo II sobre levantamiento y estrategia para la prestación de los servicios públicos, se detallan las informaciones de los servicios que deben levantar los organismos, de forma tal que estos puedan ser utilizados para establecer una estrategia de disponibilidad, continuidad y capacidad de los mismos para una posterior planificación de su automatización.



El capítulo III comprende los canales de prestación de servicios a través de medios tecnológicos, clasificando los mismos en atención en línea y telefónica, siendo el objetivo de los canales en línea, facilitar y agilizar el acceso de la ciudadanía a los servicios e informaciones públicas a través de herramientas tales como el correo electrónico <sup>[1]</sup>, redes sociales, formularios en línea, ventanillas, chats, entre otros. Mientras que el objetivo de estandarizar los canales telefónicos, es regular la adecuada encontrabilidad y desempeño de las informaciones y servicios ofrecidos a través de los sistemas de Respuesta de Voz Interactivas (IVR, por sus siglas en inglés), así como las diferentes líneas integradas al centro de contacto \*GOB<sup>[2]</sup> para consultas, denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

Levantados los servicios y estandarizados los canales en línea y telefónico, el capítulo IV sobre Reducción de Trámites y Automatización de Servicios, establece el procedimiento a seguir por parte de los organismos para la identificación de sus procesos burocráticos, entrega y recepción de documentos en formatos no impresos firmados digitalmente, pagos electrónicos y como punto esencial, la planificación y compromiso en base a recursos e intercambio de información, con el objetivo de que los servicios de estos puedan llegar a automatizarse, reduciendo tiempos, trámites e impulsando el uso de las TIC en el Estado.

[1] Es un servicio de mensajería en red que permite el intercambio de mensajes, a través de sistemas de comunicación electrónicos.

[2] Es el centro que comprende tres líneas telefónicas con la finalidad de proveer información a la ciudadanía, recibir denuncias y/o quejas.

## CAPÍTULO 1

# NORMA SOBRE LA PRESTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DOMINICANO

Con el objetivo de transformar la prestación de todos los servicios del Estado a través de los distintos mecanismos y medios electrónicos existentes, este capítulo contempla el alcance de la normativa a nivel gubernamental, así como las referencias normativas utilizadas para la elaboración de los capítulos de la misma, el historial de cambios aplicados a esta nueva versión y los términos y conceptos empleados.

### SECCIÓN 1.01.

### Alcance

Las directrices de esta norma deben ser aplicadas por los organismos pertenecientes al Poder Ejecutivo, ya sean centralizados, descentralizados, embajadas, consulados, misiones en el extranjero y ayuntamientos que brinden servicios ya sea en modalidad gobierno a gobierno, gobierno a ciudadano y/o gobierno a sector privado.

Entre los organismos centralizados se encuentran los ministerios y sus dependencias, así como los organismos con nivel de ministerios, viceministerios, organismos adscritos a la Presidencia de la República, consejos y organismos asesores, direcciones generales, oficinas nacionales, procuradurías fiscales, escuelas públicas, hospitales públicos, bibliotecas y museos.



Entre los organismos descentralizados, se encuentran las instituciones financieras y las no financieras, organismos reguladores, instituciones de la seguridad social y empresas públicas.

Los organismos pertenecientes al Poder Legislativo, y al Poder Judicial, así como aquellos organismos que se encuentran dentro de la clasificación de “Organismos Especiales”, según el Ministerio de Administración Pública (MAP), también pueden implementar los estándares indicados en esta norma como un modelo de buenas prácticas, en apoyo a la estandarización del Estado dominicano.

## SECCIÓN 1.02. Referencias Normativas

Para la elaboración de las directrices que contemplan la eficiente atención y prestación de servicios mediante las redes sociales, se tomó como referencia la Norma para la Gestión de Las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1:2018).

En ese mismo orden, se tomó como base la Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A4:2014), para la redacción de las directrices sobre interoperabilidad de los servicios.

Para las directrices de atención en línea, específicamente en el uso de los correos electrónicos, control de operaciones y contrataciones de servicios en la nube, así como los respaldos de información en la atención telefónica, se utilizó como referencia la Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC A7:2016) y la Norma General Sobre El Uso E Implementación De Las Tecnologías De La Información Y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC A1:2014).

De igual manera, para las directrices sobre la correcta organización clasificación y relación de información estadística obtenida de la prestación de los servicios, se tomó como fundamento la Norma Sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3:2014).



## SECCIÓN 1.03.

## Historial De Cambios

En la actualización de la NORTIC A5 correspondiente al año 2019, se llevaron a cabo los siguientes cambios con respecto a su versión del año 2015:

No.	Capítulo	Detalle
1	Capítulo I	Se actualizaron los conceptos y la clasificación de los servicios, quedando estos divididos en Servicios Informativos, Interactivos y Transaccionales, de manera que los mismos puedan clasificarse en todas sus vertientes de manera particular.
2	Capítulo II	El título cambió de “preparación de los servicios públicos” a “Levantamiento y estrategia para la prestación de los servicios públicos” puesto que se estarán levantando los servicios en todas sus clasificaciones o categorías para posterior establecimiento de una estrategia de prestación y automatización de los mismos.
3	Capítulo III	<p>En este capítulo se agregaron nuevos elementos como el apartado del Centro de Datos Oficial del Estado Dominicano y el procedimiento a seguir para la integración a la nueva plataforma de servicios públicos “Serviciosrd.gob.do”, la cual pasa a sustituir la sección informativa de servicios en el portal Oficial del Estado “Dominicana.gob.do”.</p> <p>Así mismo fueron eliminadas algunas directrices presentes en la versión anterior de la normativa sin afectar mucho la estructura existente.</p>
4	Capítulo IV	Se modificó el título de “Interoperabilidad” a “Reducción de Trámite y Automatización de los Servicios”. Para la elaboración de este capítulo se combinaron las directrices de los capítulos IV y V de la NORTIC A5:2015. Entre los cambios más significativos se encuentra la eliminación de la sección sobre “uso del catálogo de servicios <sup>[3]</sup> ”, el enfoque orientado a la realización de un “análisis de reducción de trámites” y un “Plan de automatización de los servicios”, contemplando para esto, aspectos de interoperabilidad y planificación institucional con los recursos actuales y futuros.

[3] Es un listado de todos los servicios activos de un organismo. Este catálogo contiene todas las informaciones necesarias para el cliente sobre dichos servicios.



## SECCIÓN 1.04. Términos y Definiciones

Para fines de esta norma el término “Organismo gubernamental” será utilizado en algunos casos como “organismo”. De la misma forma el término “servicio público” será utilizado en algunos casos como “servicio”.

El término “Intraorganizacional”, hace referencia a cualquier actividad que se realiza dentro del organismo. Por otro lado, el término “Interorganizacional” hace referencia a cualquier actividad que se realiza en conjunto con otros organismos.

## SECCIÓN 1.05. Conceptos Generales

Para los organismos lograr ofrecer de manera correcta sus servicios públicos, estos deben tener claro el concepto, clasificación y alcance de los mismos. Conforme a esto, la presente sección recorre los cinco (5) conceptos claves para facilitar su aplicación y clasificación:

- **Servicios**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades que pretenden responder a las necesidades de uno o más usuarios. Atendiendo a su naturaleza y características, los servicios pueden clasificarse de diferentes formas, no obstante, según quien brinde el servicio este puede ser público o privado, así como dependiendo de su modelo de interacción estos pueden ser:

- Servicios de Gobierno a Gobierno
- Servicios de Gobierno a Ciudadanos
- Servicios de Gobierno a Empresas
- Servicios de Gobierno a Empleados



- **Servicios Públicos**

Se entiende por servicio público toda actividad o conjunto de actividades exclusivas de los organismos del Estado, que buscan satisfacer de forma regular o continúa las necesidades de carácter colectivo de los ciudadanos, el sector privado y el mismo Estado, las cuales están fundamentadas en base a disposiciones legales reglamentarias vigentes.

Todo servicio público debe poseer las cualidades siguientes:

- Consistencia; ser permanente, lo que permite que el servicio sea ofrecido en el mismo nivel, de forma constante y continua a lo largo del tiempo.
- Agradable; el prestador de servicios públicos deberá ser afable de manera que los clientes se sientan cómodos al recibir el servicio.
- Eficaz; deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios.
- Flexible; deben dar atención personalizadas a los usuarios.
- Diligente; deben ofrecer celeridad en la atención, reconociendo que el tiempo de los usuarios es tan valioso como el tiempo del organismo que lo ofrece.

- **Servicios informativos**

Son aquellos que vía Internet<sup>[4]</sup>, se limitan a ofrecer al usuario la información necesaria para poder gestionar el servicio por otra vía diferente a la web.

[4] Es una red mundial que conecta computadoras de todos los lugares del mundo para que los usuarios puedan interactuar entre sí sin importar el lugar.



- **Servicios interactivos**

Este tipo de servicio a diferencia de los informativos, ofrece la capacidad al usuario de gestionar parcialmente el mismo a través de Internet y el medio web desde el cual accede, logrando agilizar la prestación o solicitud de estos.

- **Servicios Transaccionales**

Son los servicios ofrecidos a través de Internet o por aplicaciones móviles que permiten realizar el trámite completo entre el usuario de un servicio y el proveedor del mismo de forma fácil y sin importar el lugar y la hora, lo que incluye la facilidad de realizar pagos electrónicos en aquellos servicios que lo requieran.

## CAPÍTULO 2

# LEVANTAMIENTO Y ESTRATEGIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Con la finalidad de lograr una prestación adecuada de los servicios públicos, los organismos deben tener conocimiento de los servicios que poseen, la manera en cómo se ofrecen al público objetivo, los recursos tecnológicos con los que disponen y una ruta que seguir para migrar hacia la modernización del Estado en este ámbito. Por tal razón, este capítulo se centra en establecer directrices que permitan a los organismos realizar un levantamiento de sus servicios y en base a esto crear una estrategia para la mejora en la prestación de los mismos.

### SECCIÓN 2.01. Directrices Generales Sobre la Prestación de Servicios

---

- (a) Todo organismo que ofrezca servicios, en cualquiera de sus modelos de interacción, debe cumplir con las siguientes directrices generales:
  - (i) Ofrecer servicios a los ciudadanos, sector público o privado desde un punto de vista imparcial.
  - (ii) El organismo debe proporcionar un canal por el cual pueda asesorar a los solicitantes de los servicios que son ofrecidos a través de medios tecnológicos.

- (iii) Los servicios deben seguir los procedimientos previamente establecidos para la entrega de los mismos.
  - (iv) El organismo debe prestar y garantizar que los servicios cumplan con los tiempos de prestación o Acuerdo de Nivel de Servicio <sup>[1]</sup> (SLA, por sus siglas en inglés) definido para cada cual.
  - (v) En el caso de los servicios transaccionales, el organismo debe establecer protocolos de monitoreo y evaluación para mitigar el riesgo de transacciones fraudulentas.  
**Ver sección 4.03 sobre pago electrónico.**
  - (vi) Cuando se utilicen canales electrónicos para la prestación de servicios deben emplearse mecanismos de autenticación; así como la instalación de certificados digitales de servidor seguro que permitan garantizar la autenticidad del portal web.
- (b) El organismo debe respetar y proteger la integridad y confidencialidad de los datos personales suministrados por los ciudadanos. Para la protección de estos datos deben seguirse las directrices a continuación:
- (i) Los datos personales de los usuarios de los servicios deben ser almacenados de forma tal que los propietarios de dicha información tengan acceso a las mismas.
  - (ii) Debe informarse a los ciudadanos la finalidad con la cual serán utilizados sus datos personales.
  - (iii) La información recolectada con la finalidad de ofrecer un servicio debe ser utilizada únicamente para los fines especificados.

[1] Es un documento que plasma los acuerdos entre un proveedor de servicio y el cliente, en donde se estipulan los requisitos y parámetros que el proveedor se compromete a cumplir para mantener unos niveles de calidad de servicio.



- (iv) La base de datos<sup>[2]</sup> donde se salvaguarde la información personal de los ciudadanos debe contar con mecanismos que permitan asegurar su disponibilidad, integridad y confidencialidad.
  - (v) Debe garantizarse al titular o propietario de la información el poder de acceder a la acción de habeas data<sup>[3]</sup>.
  - (vi) Debe existir un manual de procedimientos que explique el correcto tratamiento de la información personal obtenida con fines de ofrecer algún servicio.
- (c) El organismo debe organizar, clasificar y relacionar la información estadística obtenida de la prestación de los servicios en formato de datos abiertos como se especifica en la NORTIC A3:2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

## SECCIÓN 2.02. Estrategia y Levantamiento de los Servicios

Los organismos gubernamentales deben definir y plasmar una estrategia que les permita administrar correctamente sus servicios, de manera que los mismos puedan cumplir con las necesidades de los usuarios. Dicha estrategia debe incluir los siguientes elementos:

### Subsección 2.02.1. Catálogo de servicios

- (a) El organismo debe elaborar un catálogo en línea con todos los servicios que provee.

[2] Es un conjunto de datos almacenados de manera ordenada y que guardan relación entre ellos para su uso posterior.

[3] Recurso legal que le permite a una persona física o jurídica solicitar y obtener información existente sobre sí mismo, y de solicitar cualquier eliminación o corrección correspondiente sobre esta.



- (b) El organismo debe poseer un documento interno que contenga el catálogo de servicios para fines de análisis, el cual debe cumplir con las siguientes directrices:
- (i) Los servicios deben agruparse en categorías y familias principales de servicio en caso de que aplique.
- a) Las categorías definidas para la clasificación de los servicios deben ser las siguientes:
- Servicios informativos
  - Servicios interactivos
  - Servicios transaccionales
- (c) El catálogo de servicio debe estar escrito en un lenguaje simple, evitando los tecnicismos siempre que sea posible.
- (d) Debe contener solo los servicios que estén activos y se estén ofreciendo a los clientes o ciudadanos.
- (e) Cada servicio debe contener los siguientes datos:
- Nombre formal.
  - Nombre representativo o coloquial con el que el ciudadano reconoce el servicio, cuando aplique.
  - Descripción del servicio.
  - A quién va dirigido.
  - Área responsable dentro del organismo de ofrecer el servicio.
  - Contactos del área responsable de ofrecer el servicio (Teléfono, fax, correo electrónico institucional).



- Requerimientos para obtener el servicio.
  - Procedimiento a seguir para obtener el servicio.
  - Horario de prestación.
  - Costo del servicio.
  - Tiempo de respuesta a la solicitud, cuando aplique.
  - Tiempo de realización.
  - Canales de prestación.
  - Acceso al servicio en caso de tener una plataforma para la prestación del mismo.
  - Información adicional sobre el servicio.
- (f) El catálogo de servicio debe estar disponible para todos los miembros de la mesa de servicio y a quienes el organismo considere necesario.
- (g) Debe existir un procedimiento para la revisión y actualización del catálogo en línea. Este procedimiento debe incluir:
- Cuadro de control y aprobación del procedimiento.
  - Acciones requeridas para la ejecución del procedimiento.
  - Responsable de la ejecución.
  - Actividades que lo componen.

### **Subsección 2.02.2. Gestión de la capacidad de los servicios**

La capacidad de los servicios se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para la prestación fluida de los mismos. Esto engloba tanto recursos financieros para la adquisición de los materiales utilizados para la prestación, como los recursos



tecnológicos destinados para los mismos fines. Los organismos gubernamentales deben gestionar la capacidad de sus servicios atendiendo a lo siguiente:

- (a) El organismo debe realizar un análisis de la capacidad de cada servicio que ofrece a través de medios tecnológicos. Este análisis debe determinar:
  - (i) Demanda de los usuarios: donde el organismo describa la cantidad de usuarios que utilizan los servicios por vías tecnológicas en períodos de tiempo definidos.
  - (ii) Cobertura de la demanda: donde el organismo determine si la demanda de los servicios es cubierta, en los períodos de tiempo definidos, con los recursos que actualmente son asignados.
  - (iii) Análisis de Balance: donde se describa el equilibrio existente entre la demanda de cada servicio y la capacidad de estos para cubrir la demanda con los recursos asignados, con la finalidad de detectar servicios con asignaciones de recursos sobrantes y viceversa, así como problemas de cobertura de algún servicio.
- (b) El organismo gubernamental debe elaborar un plan para la gestión de la capacidad de los servicios que abarque los siguientes elementos:
  - (i) Escenarios posibles: donde se describen los posibles eventos y situaciones que pudieran afectar específicamente la capacidad y desempeño de los servicios, incluyendo:
    - a) Iniciativas conocidas que pudieran afectar los servicios describiendo:
      - Servicios afectados.



- Tamaño del aumento de la demanda.
- Posible impacto en la capacidad y desempeño de los servicios.
- Medidas propuestas para enfrentar la demanda adicional de los servicios y recursos.

*Durante el análisis de los escenarios posibles, deben tomarse en cuenta otros factores que impactan potencialmente los servicios, como son los cambios regulatorios o contractuales, cambios en la organización o nuevas tecnologías o técnicas disponibles.*

- (ii) Iniciativas para ajustar la capacidad y desempeño de los servicios: en la que el organismo describirá, tomando en cuenta lo determinado anteriormente, los servicios que necesitan ser ajustados para mejorar su capacidad y desempeño. Para cada uno de estos, el plan debe describir la información siguiente:
- Nombre del servicio a ajustar.
  - Área responsable de brindar el servicio.
  - Detalles del ajuste:
    - Componentes de Infraestructura Afectados
    - Actividades a realizar
    - Límites de tiempo
    - Costos y recursos
    - Posibles alternativas



### Subsección 2.02.3. Plan de disponibilidad y continuidad del servicio

- (a) El organismo debe realizar un plan de gestión de la disponibilidad del servicio brindado a través de los medios tecnológicos, tomando en cuenta los siguientes puntos:
  - (i) Establecer una estrategia de Gestión de la Disponibilidad del Servicio, y en la misma especificar:
    - Documentación de los recursos necesarios para mantener el servicio en línea.
    - Informe de la disponibilidad actual del servicio.
- (b) El organismo debe realizar una gestión de la continuidad del servicio, tomando en cuenta los siguientes puntos:
  - (i) Identificar las dependencias para cada servicio, realizando una:
    - Una descripción del personal a cargo de llevar y mantener el plan de continuidad del servicio.
    - Lista de los impedimentos como las amenazas y vulnerabilidades que podrían afectar la prestación de los servicios.
    - Elaboración de una lista de las acciones principales a realizar en caso de alguna falla o interrupción.

## CAPÍTULO 3

### CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Los canales de atención ciudadana tienen el objetivo de ser el medio transversal de interacción eficaz, confiable y sin interrupciones entre el Estado y los ciudadanos. Conforme a esto, el presente capítulo abarca los diferentes canales de prestación de servicios a través de medios tecnológicos, así como las herramientas o tecnologías utilizadas para aportar valor adicional a lo que sería una solución de trámite, clasificando los mismos en, atención en línea y telefónica.

#### SECCIÓN 3.01.

#### Atención en Línea

Cuando se habla de atención en línea, se refiere a la asistencia y prestación de servicios a través de las TIC. Conforme a esto, a continuación, se presentan las directrices generales que deben seguir los organismos a la hora de prestar servicios en línea, esté o no el canal incluido en esta normativa, y las directrices específicas según la herramienta o tecnología a utilizar.

##### Subsección 3.01.1.

##### Directrices generales de atención en línea

- (a) Todos los servicios que brinde un organismo deben estar disponibles en los medios web <sup>[1]</sup> que este maneje. Ver la subsección 2.02.1 Catálogo de servicios.

[1] Para fines de esta norma, se utiliza este término para agrupar los portales web, la versión móvil del mismo, el sub-portal de transparencia y todos aquellos sitios web desarrollados por un organismo.



- (b) Deben establecerse políticas para la prestación de servicios en línea, las cuales condicionen el uso, privacidad y seguridad de la información de los mismos. **Ver la directriz 2.01.b.**
- (c) Los servicios en línea deben estar disponibles 24/7, los 365 días del año y poder ser visualizados por los ciudadanos en cualquier dispositivo.

*Para mejorar la accesibilidad de los servicios ofrecidos a través de los medios web, los organismos pueden valerse de la Norma para la Accesibilidad Web del Estado Dominicano (NORTIC B2).*

- (d) Los servicios en línea deben ser antitrámites.
- (e) Los organismos no deben fomentar el uso de papel por parte del ciudadano en caso de requerir la presencia del mismo para culminar el servicio.
- (f) Al realizar una solicitud de servicio en línea, sea este a través de un formulario u otros medios, debe informarse al ciudadano los siguientes aspectos:
  - (i) Número de solicitud de servicio asignado.
  - (ii) Tiempo de entrega o resultado del servicio.
  - (iii) Vías por las que estará siendo contactado.
  - (iv) Vías por las que el usuario puede contactarse para informarse sobre su solicitud.
  - (v) Enlace a las políticas de prestación de servicios en línea.



- (g) Al concluir la tramitación de un servicio en línea, sea este a través de un formulario, chat, correo electrónico, redes sociales u otro medio tecnológico a fines, debe ofrecérsele al usuario una valoración de la satisfacción del servicio brindado y esta debe realizarse conforme a una de las siguientes funcionalidades:
- Valoración del servicio brindado en un rango de números del 1 al 5, siendo 1 el menos satisfactorio, y el 5 el más satisfactorio.
  - Valoración del servicio brindado en un rango de estrellas, siendo 1 estrella el valor menos satisfactorio y 5 estrellas el valor más satisfactorio.
- (i) Debe permitírsele de forma opcional al usuario un campo libre, en el cual este pueda comentar brevemente la razón de su valoración.

### Subsección 3.01.2.

### Creación de formularios

- (a) Los organismos gubernamentales deben contemplar las siguientes directrices para la creación de formularios de servicios en línea:
- (i) La tipografía y el estilo gráfico utilizado para los formularios debe estar acorde al del medio web donde estén alojados.
  - (ii) Debe proporcionarse el nombre, función y valor en todos los componentes que se utilicen para interacción con el usuario.
  - (iii) Los nombres de los campos deben ser claros y puntuales, de manera que su propósito pueda ser interpretado.

- (iv) Las etiquetas <sup>[2]</sup> que se utilicen para proporcionar los nombres de los controles y enlaces en los formularios deben estar asociados al mismo.
- (v) Los formularios no deben utilizar imágenes en sustitución de texto.
- (vi) Los formularios deben validar la información suministrada, de acuerdo con el tipo de información solicitada e indicarle al usuario los siguientes parámetros antes del envío de la información:
  - Campos obligatorios a completar.
  - Notificación de campos completados incorrectamente.
  - Alertas que sean de interés al ciudadano.
- (vii) Los formularios deben tener globos de ayuda <sup>[3]</sup> para los campos que lo requieran.
- (viii) Deben utilizarse los campos correctos dependiendo del tipo de información requerida por el organismo para brindar el servicio en línea a través de un formulario, a continuación, los diferentes campos y sus usos:
  - a) Botones radio: conocidos en inglés como “*Radio buttons*”, deben ser utilizados para respuestas sencillas.
  - b) Campos de cotejo: conocidos en inglés como “*Checkbox*”, deben ser utilizados para seleccionar múltiples respuestas.

[2] Son palabras claves para enriquecer los atributos de un dato específico.

[3] Son elementos que brindan información relevante de ayuda al usuario sobre un contenido, interfaz o aplicación en específico.



- c) Menús desplegados: conocidos en inglés como “*Dropdown menu*”, deben ser utilizados en sustitución del botón radio cuando se disponen de muchas respuestas.
- d) Campos de texto: conocidos en inglés como “*Textbox*”, deben ser utilizados para respuestas personalizadas y particulares del ciudadano.
- (ix) Los formularios deben utilizar marcadores de posición<sup>[4]</sup>, también conocidos como “*Placeholders*”, para dar una idea más clara al ciudadano de lo que requiere el organismo para poder brindar el servicio.
- (x) Deben utilizarse máscaras para campos que requieran contraseñas en los formularios.
- (xi) Los formularios deben tener habilitada la función de autocompletado.

### Subsección 3.01.3.

### Redes sociales

- (a) Deben utilizarse las redes sociales como canal de difusión de los servicios de los organismos, llevando a cabalidad las directrices establecidas a continuación:
  - (i) Los organismos deben cumplir las directrices establecidas en la Sección 3.01. Directrices Generales del Capítulo III. de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1:2018) o en su defecto, estar certificados en la misma.
  - (ii) Los organismos deben tener programadas publicaciones semanales de difusión de sus servicios al ciudadano.

[4] Es un atributo que proporciona una pequeña indicación para describir el valor esperado en un campo de entrada o área de texto.



- (iii) El moderador o encargado de gestionar los medios sociales del organismo debe estar al tanto de los servicios ofrecidos por su entidad y estar capacitado para poder responder cualquier pregunta de los ciudadanos. **Ver la directriz 4.01.f.iv de la NORTIC E1:2018**, para los tiempos de respuesta en caso de no contar con la información requerida en el momento de la solicitud.
- (iv) Los organismos deben utilizar las herramientas que proporcionen las redes sociales con la finalidad de suministrar los servicios a la ciudadanía.

#### Subsección 3.01.4.

#### Chat

- (a) Los organismos gubernamentales que dispongan de un sistema de chat para ofrecer sus servicios al ciudadano deben contemplar las siguientes directrices:
  - (i) El sistema de chat debe tener un formulario requiriendo al usuario las siguientes informaciones antes de la prestación del servicio:
    - **Nombre:** de manera que el representante pueda referirse al usuario por su respectivo nombre.
    - **Correo electrónico:** a este correo debe ser enviado una copia de toda la conversación con el asistente que brinda el servicio por medio del sistema.
    - **Pregunta:** donde el ciudadano pueda colocar más detalles sobre el servicio de su consulta, de manera que el representante pueda asistirle con mayor eficiencia.
  - (ii) El formulario del sistema de chat debe cumplir con las directrices establecidas en la **Subsección 3.01.3. Creación de formularios.**



- (iii) El ciudadano debe ser atendido en un máximo de 5 minutos por un asistente del organismo.
  - a) El sistema de chat debe estar disponible durante el tiempo de operación diaria del organismo gubernamental.

### Subsección 3.01.5.

### Servicios en la nube

- (a) Para la contratación de cualquier servicio en la nube, el organismo debe establecer un SLA en donde se especifiquen los compromisos acordados entre ambas partes, así como cumplir con lo estipulado en la **NORTIC A1:2014, sección 3.02. Compra y contratación de TIC.**
  - (i) El organismo que contrate servicios en la nube debe solicitar periódicamente un informe de estado en el que se muestre qué indicadores del acuerdo se están cumpliendo y cuáles no.
- (b) Para los organismos seleccionar adecuadamente un proveedor de servicios, estos deben verificar que el mismo cuente con normativas o certificaciones que lo avalen.
- (c) El organismo debe contar con una copia fiel de la información respaldada en una localidad física diferente a la del proveedor de servicio en la nube.
  - (i) Esta localidad alterna debe tener los controles de protección necesarios para que la información guardada no sea dañada por factores ambientales, operacionales o mal uso.

*Para mayor control de operaciones y contrataciones de servicios en la nube, los organismos pueden valerse de la sección 6.04 de la Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC A7).*



Apartado 3.01.5.1.

*Integración al centro de datos oficial del Estado dominicano*

- (a) Para los organismos resguardar y procesar sus informaciones en el Centro de Datos Oficial del Estado Dominicano, deben seguir los pasos descritos a continuación:
- La máxima autoridad del organismo interesado debe remitir al Director de la OPTIC, una comunicación física especificando los servicios requeridos, además incluir los siguientes datos mínimos del enlace responsable por parte del organismo solicitante:
    - Nombres
    - Apellidos
    - Cargo
    - Teléfono
    - Celular
    - Correo electrónico
  - Recibida la comunicación en el despacho del director de la OPTIC, esta es remitida a la dirección de TIC, el cual procederá a calendarizar una visita in situ a la institución para identificar los consumos y necesidades de la misma en el centro de datos.
  - Identificada las necesidades, la dirección de TIC de la OPTIC procederá a remitir al enlace del organismo las especificaciones y requisitos necesarios para la integración al centro de datos.



- Una vez la parte solicitante se encuentre de acuerdo con las especificaciones y requisitos remitidos, finalizaran estableciendo un SLA en donde se especifique los compromisos acordados entre ambas partes.

### Subsección 3.01.6.

### Correo electrónico

- (a) Al momento de un ciudadano contactar al organismo mediante correo electrónico, el agente designado a dar respuesta al mismo debe responder su solicitud en un tiempo prudente y contemplando los siguientes parámetros:
  - Saludo cordial.
  - Nombre completo de la persona.
  - Número de solicitud.
  - Servicio solicitado.
  - Respuesta a su solicitud.
  - Cualquier otra información de interés al usuario.
- (b) El organismo no debe utilizar los correos proporcionados por los ciudadanos para enviar correos spam con noticias, publicidades, eventos, entre otros.
- (c) Los organismos deben cumplir las directrices establecidas en la **Sección 6.01.1. Implementación y Uso de Correos Electrónico de la Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC A7:2016)** o en su defecto, estar certificados en la misma.



- (d) Cuando el servicio es brindado a través de correo electrónico, la valoración de satisfacción del servicio debe ser vía una plataforma web y no por el mismo correo, de manera que se proteja el anonimato del ciudadano y se garantice su objetividad.

### Subsección 3.01.7.

### Portal de servicios públicos del Estado dominicano

- (a) Los organismos gubernamentales deben tener todos sus servicios vinculados al Portal de Servicios Públicos del Estado Dominicano ([www.serviciosrd.gob.do](http://www.serviciosrd.gob.do)) según su clasificación. **Ver la sección 1.05, sobre los Conceptos Generales y Clasificación de Servicios.**
  - (i) Los servicios deben mantener la estructura de contenido indicada en las directrices 2.02.1.e Datos de los Servicios.
  - (ii) Los servicios e informaciones deben corresponder a los encontrados en el portal institucional y el catálogo de servicios solicitado en la **Subsección 2.02.1 sobre el Catálogo de servicios.**
  - (iii) Debe permitir la recepción, registro y remisión de comunicaciones previas de los ciudadanos en caso de que aplique.
  - (iv) En caso de realizar cambios al catálogo de servicios del organismo, estos deben actualizarse en el portal de servicios públicos
- (b) Toda documentación que sea remitida a través del portal de los servicios públicos del Estado debe ser ordenada y archivada por el organismo correspondiente, de forma que se garantice su trazabilidad y reutilización.



- (c) Todos los servicios que los organismos habiliten en la Plataforma, deben ser aprobado por el organismo competente, antes de ser visto por los ciudadanos.
- (d) El organismo solo debe crear y publicar en el portal, los servicios completos que cumplan con los requisitos técnicos de la plataforma.

*Apartado 3.01.7.1. Procedimiento para la vinculación al portal de servicios públicos del Estado*

- (a) Para pertenecer al portal de servicios públicos del Estado, el organismo debe seguir los pasos descritos a continuación:
  - La máxima autoridad del organismo interesado debe remitir al Director de OPTIC, una comunicación física solicitando tener acceso al Portal de Servicios Públicos de Estado, la cual debe contemplar los siguientes datos mínimos de la persona designada por el organismo como enlace coordinador:
    - Nombres
    - Apellidos
    - Cargo
    - Teléfono
    - Celular
    - Correo electrónico



- Servicios a publicar
- Estadísticas de los servicios

*Las estadísticas de los servicios a incluir en la solicitud para la vinculación al Portal de Servicios Públicos del Estado deben estar enfocadas en el impacto social y económico de los servicios a vincular.*

- Recibida la comunicación en el despacho del director de la OPTIC, esta será respondida por el departamento correspondiente, indicando la validación de la misma y los pasos que proceden en caso de haberse contemplado todos los datos requeridos.
- Aprobada la comunicación, el departamento de TIC de la OPTIC procederá a crear en el *Back-End* <sup>[5]</sup> el usuario administrador de la misma con los datos del enlace, el cual tendrá el rol de coordinador en el portal.
- Una vez se encuentre creado el usuario administrador en el portal, se convocará un entrenamiento para que la institución pueda utilizar de manera clara y precisa el portal y sus funcionalidades.
- Recibido el entrenamiento, por parte de la dirección de TIC de la OPTIC remitirá vía correo electrónico, al enlace del organismo solicitante, las credenciales de acceso.
- Luego que el organismo solicitante reciba los entrenamientos correspondientes, el usuario asignado por el coordinador del mismo, podrá crear todos

[5] *Es la parte del desarrollo web no visible al usuario y responsable de que las funciones o acciones que este ejecuta en un portal web funcionen correctamente.*



los servicios públicos que brinde, siempre y cuando cumplan con los requisitos técnicos de la plataforma.

### Subsección 3.01.8.

### Ventanilla Única

- (a) Toda Ventanilla Única<sup>[6]</sup> en línea debe cumplir con las siguientes funciones:
  - (i) Recepción, registro y remisión de comunicaciones previas de los ciudadanos.
  - (ii) Difundir la información y orientación sobre los trámites y requisitos que exige cada procedimiento teniendo en cuenta las exigencias de la Administración Pública competente y los entes y órganos administrativos que la conforman y que intervienen en el mismo.
  - (iii) Prestar servicios integrados de gestión a través de interoperabilidad, que permitan la tramitación conjunta de procedimientos y trámites de los organismos que intervienen, y que hayan suscrito el correspondiente convenio.
  - (iv) Para la prestación de servicios en conjunto con otros organismos que intervienen en el proceso, estos deben realizar un convenio, en donde ambas partes estipulen los compromisos y garantías de lealtad institucional.
  - (v) Los trámites previos deben realizarse por medios electrónicos compatibles.
- (b) Los organismos que lleven a cabo una ventanilla única deben contar con un Consejo Técnico de Seguimiento y evaluación de los convenios regulados por el Título Séptimo

[6] Es un instrumento multicanal (presencial, telefónico o telemático), que permite agrupar en una sola instancia todos los trámites que el ciudadano debe realizar ante la Administración Pública competente y los entes y órganos administrativos que la conforman.



de la Ley 107-13 de Procedimiento Administrativo sobre el régimen de los órganos colegiados.

- (c) Toda documentación que sea remitida a través del portal de los servicios públicos del Estado debe ser ordenada y archivada por el organismo correspondiente, de forma que se garantice su trazabilidad y reutilización.
- (d) Los organismos que cuenten con una ventanilla única previo a la integración de sus servicios en el portal de servicios Públicos del Estado dominicano, deben adecuar la misma para integrarla o unificarla al sistema de identidad única.

## SECCIÓN 3.02.

## Atención Telefónica

Cuando se habla de atención telefónica, se refiere al medio de comunicación a través de voz que los organismos ponen a disposición de los ciudadanos, de manera que estos puedan contactarles, interponer quejas, reclamaciones, sugerencias u obtener información general o específica en relación a los servicios y las vías de acceso a los mismos. Conforme a esto, a continuación, se presentan las directrices a implementar por los organismos en sus sistemas telefónicos, así como el procedimiento para pertenecer a las diferentes líneas de comunicación del Estado destinadas a proveer información a la ciudadanía, de manera que estos medios satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.



### Subsección 3.02.1. Sistema de respuesta de voz interactiva

- (a) Todo organismo gubernamental debe disponer de un sistema de Respuesta de Voz Interactiva<sup>[7]</sup> (IVR, por sus siglas en inglés) y el mismo debe cumplir con las siguientes directrices:
- (i) El IVR debe estar disponible 24/7 y este debe tener un breve mensaje de bienvenida, contemplando los parámetros siguientes:
    - Saludo Cordial.
    - Nombre del Organismo.
  - (ii) El IVR no debe tener extensiones inválidas y debe transferir a la operadora cuando el ciudadano no marque ninguna opción en un tiempo razonable.
  - (iii) Cuando el ciudadano marque una extensión o sea transferido y no pueda comunicarse, el sistema debe mencionarle las siguientes opciones:
    - Núm. 1: Grabar un mensaje de voz, donde se le permita al ciudadano dejar un mensaje grabado.
    - Núm. 2: Retornar al menú principal, donde se le permita al ciudadano volver al inicio del menú.
  - (iv) El IVR debe tener la opción “Repetir opciones”, donde se le permita al ciudadano escuchar nuevamente las opciones del menú.

[7] Es un sistema telefónico con la capacidad de interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples que van atadas a las opciones brindadas por el teléfono. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva diseñado para obtener y emitir información a través del teléfono, lo cual permite acceso a servicios y otras operaciones.



- (v) El sistema debe informarle al ciudadano el horario laboral cuando el mismo llame en horario no laboral al organismo.
- (vi) Debe estar configurado para finalizar la función con la tecla numeral (#), cuando el ciudadano ingrese datos, ya sean generales o personales.
- (vii) Debe indicar el nombre de la opción antes del número de la misma.
- (viii) Debe emitir un sonido o melodía leve al momento que se encuentre en espera de la atención de un representante.
- (ix) Debe estar configurado para soportar mínimo 3 niveles de profundidad, los cuales se identificarán como primer nivel, segundo nivel y tercer nivel.
  - a) Para el primer nivel deben reservarse las siguientes opciones:
    - **Opción Núm. 0:** Operadora, donde el usuario se comunique rápidamente con un representante del organismo.
    - **Desde la opción Núm. 1 hasta la Núm. 6:** son opciones abiertas para extensiones importantes del organismo, donde podrá agregar lo que considere, siempre y cuando no duplique informaciones encontradas en las demás opciones, ni contenga subniveles en caso de que no se ameriten.
      - Con la finalidad de determinar las opciones más importantes a agregar, el organismo debe realizar un análisis detallado de sus funciones y servicios principales.



- **Opción Núm. 7:** Extensión departamental, donde se le facilite al ciudadano las extensiones a todos los departamentos del organismo, evitando duplicar aquellos que se hayan mencionado en las opciones del 1 al 6.
  - **Opción Núm. 8:** Información general del organismo gubernamental, esta debe proveer las siguientes informaciones:
    - Horario laboral.
    - Localidades (Si aplica).
    - Servicios (Si aplica).
    - Canales de acceso, donde se facilite al ciudadano otras vías por las que se puede comunicar con el organismo.
  - **Opción Núm. 9:** Repetir opciones del primer nivel.
  - Cualquier otra información que el organismo considere de relevancia para el ciudadano.
- b) Cuando aplique, deben reservarse las opciones siguientes para un segundo nivel:
- **Opción Núm. 7:** Retornar al menú anterior.
  - **Opción Núm. 9:** Repetir opciones.
  - **Opción Núm. 0:** Operadora.



- c) Cuando aplique, deben reservarse las opciones siguientes para un tercer nivel:
  - **Opción Núm. 7:** Retornar al menú anterior.
  - **Opción Núm. 8:** Retornar al menú principal.
  - **Opción Núm. 9:** Repetir opciones.
  - **Opción Núm. 0:** Operadora.
  
- (x) Las grabaciones de los menús o notificaciones emitidas por el IVR deben ser definidas por el organismo y debe cumplirse con los siguientes requerimientos:
  - a) La voz utilizada para el IVR debe ser la misma en todas las opciones.
  - b) No es permitido usar ningún tipo de aplicación que emule a la voz humana.
  - c) Debe permitirse al ciudadano interrumpir cualquiera de los mensajes del IVR, sin importar el nivel, para que este pueda acceder a la opción deseada del menú.
  - d) Debe procurarse ordenar las opciones libres, desde las más demandadas hasta la menos.
  - e) Debe informarse al ciudadano los días no laborables.
  - f) Debe informarse al ciudadano cuando su llamada puede estar siendo grabada.
  
- (xi) El IVR debe generar reportes de cantidad de llamadas atendidas, opciones más usadas y tiempo de atención.



- (xii) El personal de administración de las redes y comunicaciones, será el responsable de la generación de reportes y mantenimiento del IVR.
  - (xiii) El IVR debe informarle al ciudadano con anticipación sobre cualquier mantenimiento que se vaya a realizar a la plataforma del IVR que interrumpa el sistema.
  - (xiv) El IVR debe informarle al ciudadano cualquier cambio de programación al menú.
  - (xv) Todo organismo debe tener disponibilidad de las partes físicas utilizadas por el IVR, con el fin de minimizar el impacto en caso de fallas en el sistema y darle una solución rápida y efectiva.
- (b) Todo organismo debe contar con respaldos de información que permitan garantizar que no haya pérdidas de informaciones registradas como lo muestra la **Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC A7:2016)**.

### Subsección 3.02.2.

\*GOB

El \*GOB es el centro que comprende tres líneas telefónicas con la finalidad de proveer información del Estado a la ciudadanía, recibir denuncias y/o quejas.

- (a) Todo organismo que ofrezca servicios al ciudadano debe estar incluido en el \*GOB, el cual está conformado por las siguientes 3 líneas telefónicas:
  - **Línea \*462** <sup>[8]</sup>: esta tiene la finalidad de ofrecer a los ciudadanos informaciones, consultas y trámites de los

[8] Línea creada con la finalidad de ofrecer a los ciudadanos informaciones, consultas y trámites de los diferentes servicios que ofrecen los organismos de la Administración Pública.

diferentes servicios que ofrecen los organismos de la Administración Pública.

- **Línea 700<sup>[9]</sup>**: esta tiene la finalidad de recibir denuncias de abuso de niños, niñas y adolescentes para recibir orientación sobre el manejo de casos de abuso infantil, así como también para reportar niños extraviados.
- **Línea 311<sup>[10]</sup>**: esta tiene la finalidad de poner a disposición del ciudadano una herramienta para realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a cualquier organismo o servidor del Gobierno, las cuales son canalizadas a las autoridades correspondientes.

#### Apartado 3.02.2.1.

#### Procedimiento para pertenecer al \*GOB

- (a) Para pertenecer a la Línea \*462, el organismo debe seguir los pasos descritos a continuación:
- La máxima autoridad del organismo solicitante debe remitir, al Director de la OPTIC, una comunicación o carta de solicitud para integración a la línea \*462, en la cual se incluya la designación de Enlace de seguimiento.
  - Recibida la comunicación en el despacho del director de la OPTIC, el Encargado de Operaciones del Centro de Atención Ciudadana (CAC)<sup>[11]</sup> enviará al organismo solicitante, un Formulario de Solicitud de nuevo organismo.

[9] Línea creada con la finalidad de recibir denuncias de abuso de niños, niñas y adolescentes para recibir orientación sobre el manejo de casos de abuso infantil, así como también para reportar niños extraviados.

[10] Línea creada con la finalidad de poner a disposición del ciudadano una herramienta para realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a cualquier organismo o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a las autoridades correspondientes.

[11] Es una plataforma creada con la finalidad de proveer las vías y condiciones para una mejor interacción entre el gobierno y la ciudadanía. Los servicios brindados por este centro pueden ser llevados a cabo por teléfono, Internet o de manera presencial.



- Se convocará una reunión para dar inicio al proyecto donde se tratarán los siguientes puntos:
  - Entrega del formulario de inclusión debidamente completado.
  - Se designa la persona encargada de la gestión del contenido del organismo solicitante.
  - Se define la matriz de escalamiento.
  - Se definen cuales servicios del organismo se incluirán.
  - Se presenta el formulario de Levantamiento de Información.
  - Se presenta el acuerdo de colaboración interinstitucional.
  - Se define la estrategia de comunicación y difusión.
    - Una vez recibido el formulario, el CAC envía el formulario de Solicitud de Contrato al Gerente Jurídico para la gestión del acuerdo de servicio a ser suscrito con la institución solicitante.
    - El CAC elabora el plan de trabajo para la incorporación del organismo al \*462 y luego se lo remite para su revisión junto al Formulario de Información del organismo, indicando la información de contacto del Coordinador de Documentación de la OPTIC.
    - Confirmada la revisión del plan de incorporación del organismo al \*462, se remite al Coordinador de Documentación vía correo electrónico el plan de trabajo y el detalle del nuevo organismo a ser incorporado.



- En caso de que el proyecto sea suspendido o cancelado se procederá a llenar un Formulario de Suspensión de Inclusión de Nuevo Organismo al \*GOB.
- (b) Para pertenecer a la Línea del Sistema Nacional 311, el organismo debe seguir los pasos a continuación:
- La máxima autoridad del organismo que desee incluirse, debe remitir una comunicación o carta de solicitud para la integración a la línea 311 al Director de la OPTIC indicando la vinculación que desea hacer y la designación de Enlace en seguimiento al Decreto Presidencial Núm. 694-09.
  - Recibida la comunicación en el despacho del director de la OPTIC, esta es remitida al Centro de Atención Ciudadana, para que el coordinador, en conjunto con el enlace, procedan con los siguientes pasos de la integración.
  - Una vez la solicitud se encuentre en el departamento correspondiente, se convocará a la institución para una capacitación, de manera que esta conozca todo lo que engloba la Línea del Sistema Nacional 311.

## CAPÍTULO 4

# REDUCCIÓN DE TRÁMITES Y AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS

Con el fin de facilitar un intercambio seguro de información entre aquellos organismos del Estado dominicano que requieran la colaboración interorganizacional a la hora de brindar sus servicios, se ha elaborado este capítulo, en donde se presentan las directrices que se deben seguir con el objetivo de optimizar la forma de prestación de estos, ya sean de cara a los ciudadanos u otras entidades públicas y privadas, así como la reducción de costos operativos e implementación de planes y sistemas de gestión para lograr una total automatización e integración de sus procesos.

### SECCIÓN 4.01. *Automatización de los Servicios*

La modernización de los servicios públicos implica implementar herramientas tecnológicas que permitan simplificar y automatizar los procesos que estos envuelven, de manera que se puedan ofrecer a los ciudadanos servicios con mayores facilidades de acceso y tramitación, y menores tiempos de respuesta. Es por esto, que se ha dispuesto esta sección de la normativa para especificar las directrices a seguir a fin de que los organismos puedan contar con un análisis de reducción de trámites y posterior a este, poder elaborar un plan para la automatización de los servicios que se hayan determinado como resultado del análisis.

### Subsección 4.01.1.

### Análisis de reducción de trámites

- (a) Los organismos deben realizar un análisis de reducción y simplificación de trámites, el cual describa de manera clara y precisa aquellos servicios potenciales que requieran la colaboración interorganizacional y puedan llegar a ser optimizados.
  - (i) Para realizar este análisis el organismo debe evaluar y/o realizar las siguientes actividades:
    - a) Catálogo de servicios del organismo: el cual debe encontrarse actualizado y con la estructura mínima de información requerida. **Ver subsección 2.02.1 Catálogo de servicios.**
    - b) Análisis de resultados de estadísticas: recopilación de estadísticas levantadas de los servicios conforme al impacto social y económico resultante de la prestación de los mismos.
    - c) Levantamiento de servicios potenciales: en donde se describan cuáles de los servicios encontrados en el catálogo pueden ser optimizados a través de la implementación de interoperabilidad o alguna otra estrategia para la reducción del trámite, en conjunto con el procedimiento que seguirá el organismo para lograr el objetivo.
    - d) Priorización de los servicios: en donde el organismo defina cuales son los servicios de alto impacto que ofrece, basándose en factores como la demanda, impacto al sector que se dirige, estrategias de gobierno, entre otros.
  - (ii) El flujo de los procesos de los servicios que se hayan propuestos para la automatización deben ser modelados utilizando la notación gráfica Modelo y



Notación de Procesos de Negocio<sup>[1]</sup> (BPMN, por sus siglas en inglés).

- (b) Dentro del análisis de reducción de trámites, el organismo debe tomar en cuenta la implementación de la interoperabilidad en aquellos procesos de servicios que así lo requieran, para esto deben implementar las directrices estipuladas en la NORTIC A4 o en su defecto estar certificados en la misma, de manera que puedan llevar a cabo una gestión de proyecto adecuada aplicando las directrices esenciales que esta contempla entre las cuales se encuentran:
  - (i) Realizar acuerdos de interoperabilidad con el o los organismos que se intercambiará información.
  - (ii) La unidad de TIC debe tener estructurada una unidad de administración de proyectos con el personal adecuado para la gestión de los proyectos de interoperabilidad y asignar responsabilidades y roles individuales a dicho personal.
  - (iii) Los organismos deben identificar el formato de presentación de la información para el intercambio de la misma, según su contexto.
  - (iv) La información intercambiada debe estar descrita en función de metadatos<sup>[2]</sup> para su correcto procesamiento.
  - (v) Todos los estándares utilizados por los organismos para el desarrollo de sistemas interoperables deben ser abiertos y cumplir con las siguientes cualidades:

[1] Es un estándar utilizado para el modelado gráfico de procesos de negocios en formato de flujos de trabajo, proveyendo al organismo la capacidad de entender y comunicar sus procesos internos de negocio de una manera estandarizada.

[2] Son un conjunto de información que describe las características de otra información. Es "datos sobre datos".



- a) **Disponibilidad:** Deben estar disponibles para su lectura e implementación.
  - b) **Capacidad de elección:** Debe ser posible elegir la implementación a usar del mismo, sin restringir al cliente, un distribuidor o grupo concreto.
  - c) **Sin prebendas:** Su implementación debe estar disponible sin coste de uso.
  - d) **Sin discriminación:** La elección de una implementación debe ser por motivos puramente técnicos.
  - e) **Extensión o reducción:** Las implementaciones pueden ser ampliadas o utilizar solo un subconjunto del estándar.
- (vi) Los estándares seleccionados deben estar alineados al catálogo de estándares interoperables que se presenta en el **Capítulo V. Interoperabilidad técnica de la NORTIC A4:2014.**

#### Subsección 4.01.2. Plan de automatización de los servicios

- (a) El organismo debe realizar un plan para la automatización de los servicios, el cual debe cumplir con las siguientes directrices:
  - (i) Debe realizarse posterior al análisis de reducción de trámites que haya realizado el organismo.
  - (ii) Debe realizarse en base a tiempo y recursos actuales y futuros que disponga el organismo.
  - (iii) Debe proyectarse a fin de lograr la automatización de la totalidad de los servicios.



- (iv) Los objetivos de este plan deben contemplarse como objetivos dentro del Plan Operativo Anual (POA).
  - a) Estos objetivos deben ir relacionados al eje estratégico que afecta los resultados del área de TIC del organismo.

## SECCIÓN 4.02. Documentos Electrónicos y Firmas Digitales

Los documentos electrónicos desempeñan un papel de suma importancia en la modernización de los servicios públicos, ya que hacen posible que servicios gubernamentales, que requieren de la emisión de un documento, estén disponibles de forma más cómoda para el ciudadano y accesible en cualquier momento. Muchos de estos documentos, emitidos de manera digital, requieren validez por parte del organismo emisor, para esto se utilizan las firmas digitales que garantizan la autenticidad de dichos documentos. Visto esto, se han especificado en esta sección las directrices que regulan el correcto uso tanto de los documentos digitales como de las firmas que estos en ocasiones requieren.

### Subsección 4.02.1. Documentos electrónicos

Los documentos digitales son informaciones generadas por medio de dispositivos electrónicos, dichas informaciones deben poder ser leídas, procesadas y transportadas electrónicamente a través de un ordenador. A continuación, se disponen de las directrices que todo organismo debe seguir para el uso de estos:

- (a) Todo servicio ofrecido por un organismo gubernamental cuyo resultado requiera la entrega de un documento escrito, debe también poder proveerse y estar disponible para su solicitud y obtención de manera digital.
  - (i) Esto no aplica para aquellos servicios que, por disposiciones legales, conlleven a formalizaciones o



- actos jurídicos en donde sea requerida la presencia física del documento y el solicitante.
- (ii) Cuando sea requerida una firma manuscrita o rúbrica como validez del documento digital, este debe llevar una firma digital. **Ver subsección 4.02.2 Firma digital.**
  - (iii) Los documentos digitales deben conservar su integridad.
- (b) Todo documento electrónico debe cumplir con las siguientes características:
- (i) **Autenticación:** los documentos manejados por los organismos deben poseer los rasgos de unicidad, originalidad y valor probatorio.
  - (ii) **Preservación:** debe ser garantizada la permanencia de la información y del valor jurídico del documento electrónico.
  - (iii) **Acceso:** el atributo de acceso es la esencia de los documentos electrónicos, el hecho de generar una documentación electrónica es para que toda la ciudadanía tenga acceso a la misma, por ende, los Organismos deben de tener implementados los estándares actuales para la generación, difusión y transporte de la información.
- (c) Los documentos impresos a partir de un documento electrónico firmado o no digitalmente deben contar con un mecanismo de validación con el documento en su formato original.



- (d) El organismo debe permitir la recepción de documentos en formatos no impreso, siempre que estos estén firmados digitalmente.

#### Subsección 4.02.2.

#### Firma Digital

- (a) La firma digital<sup>[3]</sup> deben contener los siguientes atributos para tener reconocimiento jurídico:
- (i) Debe ser susceptible a ser verificada y estar bajo el control exclusivo de la persona que la usa.
  - (ii) La información debe estar ligada a un documento digital o mensaje de tal manera que, si estos datos son cambiados, la firma digital pierda validez.
  - (iii) La firma digital deber ser individual, y no puede ser transferida o compartida con terceros.
  - (iv) Debe cumplir con la reglamentación adoptada por el Poder Ejecutivo.
  - (v) Las firmas digitales deben estar avaladas por las entidades certificadoras acreditadas ante los órganos competentes.
- (b) Los certificados emitidos por las entidades certificadoras deben cumplir con los siguientes requisitos:
- Firma digital.
  - La clave pública del usuario.
  - El número de serie del certificado.
  - Fecha de emisión y expiración del certificado.

[3] Una firma digital es un mecanismo criptográfico formado por un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos, con la finalidad de permitir al receptor identificar la entidad originadora y la integridad del mensaje contenido en el documento firmado digitalmente.

- Nombre, dirección y domicilio del suscriptor.
  - Identificación del suscriptor nombrado en el certificado.
  - El nombre, dirección y el lugar donde realiza actividades dicha entidad certificadora.
  - La metodología para verificar la firma digital del suscriptor.
- (c) El organismo debe obtener el dispositivo de captura de firmas digitales.

### SECCIÓN 4.03.

### Pago Electrónico

Como forma de la transformación digital que sufre el Estado dominicano en la automatización de los servicios y trámites ofrecidos a través del Internet, la necesidad de utilizar pagos electrónicos incrementa, ya que estos permiten reducir tiempo y costos de traslados, y brindan mayor comodidad y seguridad al público a quienes van dirigidos dichos servicios. Para garantizar la correcta implementación de estas herramientas en la automatización de los servicios, se han especificado las siguientes directrices:

- (a) Los organismos deben evaluar la factibilidad de utilizar el Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro<sup>[4]</sup> (SIRIT) para realizar el pago electrónico de sus servicios.
- (b) El organismo debe asegurar el cumplimiento de las siguientes directrices al implementar la pasarela de pago<sup>[5]</sup> SIRIT o cualquier otra utilizada:

[4] Es una herramienta que facilita al ciudadano la consulta y el pago de los servicios públicos que ofrece el Estado Dominicano, garantizando eficiencia y transparencia. Los pagos pueden realizarse utilizando uno de los siguientes medios: Tarjeta de Crédito y Tarjeta de débito.

[5] Es un servicio mediante el cual se permite la realización de pagos electrónicos a entidades autorizadas.



- (i) Debe contar con las siguientes pautas de seguridad a la hora de ofrecerle al ciudadano la facilidad de realizar sus pagos vía Internet:
- El portal web debe emplear Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto<sup>[6]</sup> (HTTPS, por sus siglas en inglés).
  - El portal web del organismo a través del cual se realiza el pago electrónico debe contar con un certificado digital<sup>[7]</sup>.
  - El organismo debe mostrar al ciudadano las políticas del organismo antes de realizar cualquier transacción de compra o pago electrónico.
  - El organismo debe cifrar los mensajes en la transmisión de información sensible (números de tarjetas, de cuentas, límite de crédito, saldos) a través de los protocolos de seguridad siguientes:
    - Esquemas de cifrado.
    - Llaves criptográficas.
    - Dispositivos de alta seguridad.
  - Todo organismo que ofrezca productos o servicios en línea debe de proteger el número de tarjeta de crédito o cualquier otra información sensible al ciudadano a un tercero para fines comerciales.
  - El organismo debe aplicar controles para acceso a bases de datos o información únicamente a

[6] Es un protocolo utilizado para realizar la transferencia de texto o hipervínculos de manera segura mediante el uso de cifrado, a través de la web.

[7] Es el documento digital emitido y firmado digitalmente por una entidad de certificación, que identifica unívocamente a un suscriptor durante el periodo de vigencia del certificado, y que se constituye en prueba de que dicho suscriptor es fuente u originador del contenido de un documento digital o mensaje de datos que incorpore su certificado asociado.



personas autorizadas mediante las siguientes indicaciones:

- Cifrados en comunicaciones.
  - Firmas digitales.
- g) Todo organismo que ofrezca productos y servicios en línea debe ofrecer las siguientes informaciones al ciudadano a la hora de realizar cualquier transacción de pago:
- i) Debe visualizarse claramente los términos de la transacción antes de obtener la información de pago del ciudadano.
  - ii) El ciudadano debe tener conocimiento por parte del organismo sobre cualquier cargo adicional a la cuenta del mismo antes de realizar la transacción.
  - iii) Debe proveérsele al usuario, de manera sencilla y rápida, la forma de cancelar el proceso de pago antes de finalizar.
- h) Todo organismo debe ofrecer al ciudadano una copia de la transacción que realizó vía web.



## SECCIÓN 4.04.

### Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente

Para una prestación eficiente de los servicios, es necesario llevar un control de las solicitudes realizadas, sus estados, tiempos de respuestas y todos los elementos que envuelven los procesos de prestación de servicios, para esto es necesario que los organismos hagan uso de los sistemas de información que se desarrollan para el manejo de las relaciones con los ciudadanos y/o entidades solicitantes de algún servicio. A continuación, se presentan las directrices mínimas con las que deben cumplir estos sistemas.

- (a) Los organismos deben contar con un sistema para el manejo de las relaciones con los ciudadanos que contenga las siguientes funcionalidades:
  - (i) Poseer funcionalidad para el manejo de servicios y soporte al ciudadano.
  - (ii) Manejar las solicitudes de prestación de servicio por número de caso.
  - (iii) Permitir el seguimiento a la resolución de una solicitud, clasificándola por estados. (Cuando aplique)
  - (iv) Permitir llevar un registro de los siguientes puntos:
    - Solicitudes realizadas.
    - Tiempo de resolución de las solicitudes.
    - Clientes que han realizado una solicitud.
  - (v) Gestionar los tiempos comprometidos en los SLA.
  - (vi) Permitir modificar las prioridades a las solicitudes y casos abiertos.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### \*GOB

Es el centro que comprende tres líneas telefónicas con la finalidad de proveer información a la ciudadanía, recibir denuncias y/o quejas.

### ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Es un documento que plasma los acuerdos entre un proveedor de servicio y el cliente, en donde se estipulan los requisitos y parámetros que el proveedor se compromete a cumplir para mantener unos niveles de calidad de servicio.

### BACK-END

Es la parte del desarrollo web no visible al usuario y responsable de que las funciones o acciones que este ejecuta en un portal web funcionen correctamente.

### BASE DE DATOS

Es un conjunto de datos almacenados de manera ordenada y que guardan relación entre ellos para su uso posterior.

### CATÁLOGO DE SERVICIOS

Es un listado de todos los servicios activos de un organismo. Este catálogo contiene todas las informaciones necesarias para el cliente sobre dichos servicios.

### CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC)

Es una plataforma creada con la finalidad de proveer las vías y condiciones para una mejor interacción entre el gobierno y la ciudadanía. Los servicios brindados por este centro pueden ser llevados a cabo por teléfono, internet o de manera presencial.



## CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL (CCG)

Parte del Centro de Atención Ciudadana (CAC) que se encarga de entregar los servicios telefónicos disponibles en esa plataforma. El CCG está compuesto de tres líneas de acceso, las cuales son \*462, 311 y 700 respectivamente.

## CERTIFICADO DIGITAL

Es el documento digital emitido y firmado digitalmente por una entidad de certificación, que identifica unívocamente a un suscriptor durante el periodo de vigencia del certificado, y que se constituye en prueba de que dicho suscriptor es fuente u originador del contenido de un documento digital o mensaje de datos que incorpore su certificado asociado.

## CORREO ELECTRÓNICO

Es un servicio de mensajería en red que permite el intercambio de mensajes, a través de sistemas de comunicación electrónicos.

## FIRMA DIGITAL

Es un mecanismo criptográfico formado por un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos, con la finalidad de permitir al receptor identificar la entidad originadora y la integridad del mensaje contenido en el documento firmado digitalmente.

## GLOBOS DE AYUDA

Son elementos que brindan información relevante de ayuda al usuario sobre un contenido, interfaz o aplicación en específico.

## HABEAS DATA

Recurso legal que le permite a una persona física o jurídica solicitar y obtener información existente sobre sí mismo, y de solicitar cualquier eliminación o corrección correspondiente sobre esta.



## INTERNET

Es una red mundial que conecta computadoras de todos los lugares del mundo para que los usuarios puedan interactuar entre sí sin importar el lugar.

## INTEROPERABILIDAD

Es la capacidad que tiene un sistema de información para intercambiar datos con otros sistemas con la capacidad de procesarlos.

## LÍNEA \*462

Línea creada con la finalidad de ofrecer a los ciudadanos informaciones, consultas y trámites de los diferentes servicios que ofrecen los organismos de la Administración Pública.

## LÍNEA 311

Línea creada con la finalidad de poner a disposición del ciudadano una herramienta para realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a cualquier organismo o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a las autoridades correspondientes.

## LÍNEA 700

Línea creada con la finalidad de recibir denuncias de abuso de niños, niñas y adolescentes para recibir orientación sobre el manejo de casos de abuso infantil, así como también para reportar niños extraviados.

## LOCALIZADOR DE RECURSOS UNIFORME (URL)

Se utiliza para especificar la dirección exacta de un recurso dentro del portal web.



## MARCADOR DE POSICIÓN

Es un atributo que proporciona una pequeña indicación para describir el valor esperado en un campo de entrada o área de texto.

## MEDIOS WEB

Para fines de esta norma, se utiliza este término para agrupar los portales web, la versión móvil del mismo, el sub-portal de transparencia y todos aquellos sitios web desarrollados por un organismo.

## METADATOS

Son un conjunto de información que describe las características de otra información. Es “datos sobre datos”.

## MODELO Y NOTACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPMN)

Es un estándar utilizado para el modelado gráfico de procesos de negocios en formato de flujos de trabajo, proveyendo al organismo la capacidad de entender y comunicar sus procesos internos de negocio de una manera estandarizada.

## PASARELA DE PAGOS

Es un servicio mediante el cual se permite la realización de pagos electrónicos a entidades autorizadas.

## PROTOCOLO SEGURO DE TRANSFERENCIA DE HIPERTEXTO (HTTPS)

Es un protocolo utilizado para realizar la transferencia de texto o hipervínculos de manera segura mediante el uso de cifrado, a través de la web.



## RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR)

Es un sistema telefónico con la capacidad de interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples que van atadas a las opciones brindadas por el teléfono. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva diseñado para obtener y emitir información a través del teléfono, lo cual permite acceso a servicios y otras operaciones.

## SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS DEL TESORO (SIRIT)

Es una herramienta que facilita al ciudadano la consulta y el pago de los servicios públicos que ofrece el Estado Dominicano, garantizando eficiencia y transparencia. Los pagos pueden realizarse utilizando uno de los siguientes medios: Tarjeta de Crédito y Tarjeta de débito.

## SPAM

También conocido como correo basura, se caracterizan por correos electrónicos que son enviados por fuentes no conocidas, con la finalidad de promover algún producto o servicio.

## ETIQUETA

Son palabras claves para enriquecer los atributos de un dato específico.

## VENTANILLA ÚNICA

Es un instrumento multicanal (presencial, telefónico o telemático), que permite agrupar en una sola instancia todos los trámites que el ciudadano debe realizar ante la Administración Pública competente y los entes y órganos administrativos que la conforman.



## ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

Núm.	Abrebiaturas	Inglés	Español
1	BPMN	Business Process Model and Notation	Modelo y Notación de Procesos de Negocio
2	CAC	N/A	Centro de Atención Ciudadana
3	CIEN	N/A	Comité Interno para Evaluación de las Normas
4	COETIC	N/A	Comité de Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicación
5	CRM	Customer Relationship Management	Administración Basada en la Relación con los Clientes
6	HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure	Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto
7	IVR	Interactive Voice Response	Respuesta de Voz Interactiva
8	MAP	N/A	Ministerio de Administración Pública
9	NORTIC	N/A	Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación
10	OPTIC	Presidential Office of ICT.	Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación



11	POA	N/A	Plan Operativo Anual
12	PST	N/A	Programa de Simplificación de Trámite
13	SIRIT	N/A	Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro
14	SLA	Service Level Agreement	Acuerdos de Nivel de Servicio
15	URL	Uniform Resource Locator	Localizador de Recurso Uniforme
16	TIC	Information and Communication Technology	Tecnología de la Información y Comunicación



## BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia Española de Protección de datos. (2013). Guía para Clientes que Contraten Servicios de Cloud Computing. España.
2. Alcaldía de Medellín. (s.f.). Manual de Servicio al Ciudadano. Colombia.
3. Alcaldía de Santiago de Cali. (2015). Sistemas de Gestión y Control Integrados Manual de Atención al Usuario. Colombia.
4. Archivo General de la Nación de Colombia. (2013). Manual de Servicio al Ciudadano. Colombia.
5. ASOBANCARIA. (2009). Acuerdo Interbancario. Requerimientos mínimos de seguridad para los servicios transaccionales ofrecidos a entidades públicas. Colombia.
6. Asociación Española de Fundraising. (s.f.). Sistemas de Pago Online. España.
7. Australian Government Department of Finance. (2015). Shared and Common Services Programme. Australia.
8. Bastida, L. (s.f.). Gobierno SOA: Elemento Clave en la Integración de Negocio y Tecnología. España.
9. Biblioteca Pública Piloto. (s.f.). Manual de Atención al Ciudadano. Medellín, Colombia.
10. Cabinet Office. (2007). ITIL V3. Continual Service Improvement. Londres.
11. Cabinet Office. (2007). ITIL V3. Service Operation. Londres.
12. Cabinet Office. (2007). ITIL V3. Service Transition. Londres.
13. Cabinet Office. (2011). ITIL V3. Service Desing. Londres.



14. Cabinet Office. (2011). ITIL V3. Service Strategy. Londres.
15. CENATIC. (2009). Software de Fuentes Abiertas en la Administración Electrónica. Análisis del impacto de la LAESCOP en la Administración Pública. España.
16. Centro de Estudios de la Economía Digital. (s.f.). Perspectiva de la Factura Electrónica en Chile. Chile.
17. Cloud Security Alliance España e ISMS Forum Spain. (2015). Normativa y certificación en la Nube -cuál sirve para qué-. España.
18. Diario Oficial de la Unión Europea. (2014). Directiva 2014/55/UE Del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014 relativa a la facturación electrónica en la contratación pública. Unión Europea.
19. Dirección General de Contrataciones Públicas. (s.f.). Guía de Buenas Prácticas en el Programa Carta Compromiso al Ciudadano. República Dominicana.
20. Dirección General de Tributación. (2009). Resolución DGT 02-09. Autorización para el Uso de Factura Electrónica y Documentos Electrónicos Asociados. Costa Rica.
21. Esteban Navarro, M. Á. (2001). Los archivos de documentos electrónicos. España.
22. Federación Española de Municipios y Provincias. (s.f.). Guía Práctica de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a Los Servicios Públicos (LAECSP). España.
23. Gastón Concha, A. N. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Chile.
24. Gobierno de Chile. (s.f.). Guía Digitales. En Diseño Web y Estándares. Chile.



25. Gobierno de España. (2016). LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA. España.
26. Gobierno de España. (2007). Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. España.
27. Gobierno Vasco. (s.f.). Guía para la Implantación de un Servicio de Atención Ciudadana. España.
28. Guzmán, L. (s.f.). Documentos Electrónicos.
29. IMPLIX. (s.f.). Una Guía Rápida para Crear un Gran Formulario Web.
30. inConcert. (s.f.). 4 pasos para implementar un IVR.
31. Information Technology Division. (2018). ITD Service Catalogue.
32. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2012). Manual de Servicio al Ciudadano. Ecuador.
33. Jefatura del Estado de España. (2013). BOE-A-2013-13722. España.
34. Microsoft Corporation. (2006). La Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) de Microsoft aplicada al mundo real.
35. Ministerio de Administración Pública (MAP). (2016). Guía para el desarrollo de las cartas compromiso al ciudadano. República Dominicana.
36. Ministerio de Economía y Hacienda. (2009). La Administración Electrónica y El Servicio a los Ciudadanos. España.
37. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (2012). Real Decreto 1619/2012. España.



38. Ministerio de la Presidencia. (2007). Boletín Oficial del Estado (BOE) Número 247. España.
39. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). Lineamientos Detallados para la Implementación de Procesos Electrónicos. Colombia.
40. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). Estrategia de Gobierno en Línea. Colombia.
41. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). (s.f.). Lineamientos para la Implementación de Procesos Electrónicos. Marco normativo. Colombia.
42. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2014). Buenas prácticas en materia de contratación de Servicios de Computación en la Nube (Cloud Computing) al interior de la Administración del Estado: Un documento para el apoyo de toma de decisiones. Chile.
43. MINTIC. (2011). Guía de atención al ciudadano-cliente por múltiples canales. Colombia.
44. Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). (2014). Estrategias de Servicios Ciudadanos. República Dominicana.
45. Secretaría Central de ISO. (2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9001. Suiza.
46. Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano. Perú.
47. Universidad de Extremadura. (2012). Manual de Buenas Prácticas en la Atención a Usuarios. España.



48. Vassilakis, C., & Lepouras, G. (s.f.). The Lifecycle of Transactional Services. Peloponeso.
49. Zagarzazu, I. M. (2005). Internet, un nuevo canal de atención ciudadana.



## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)**

Armando García Piña, Director General.

### **Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica (OPTIC)**

Glenny María Castro, Gerente

Ginsy Aguilera Gómez, Supervisor Normas

Emmanuel Reyes Núñez, Especialista Estándares y Normativas

Enyer Pérez Matos, Especialista Estándares y Normativas

Kelvin Osorio García, Especialista Estándares y Normativas

Natalia Andújar García, Especialista Estándares y Normativas

Norbis Román Martínez, Especialista Estándares y Normativas

Luis Acosta Gómez, Especialista Estándares y Normativas

Miguel Báez Lorenzo, Especialista Estándares y Normativas

### **Comité Interno para Evaluación de las Normas (CIEN)**

Paolo Gómez, Director Técnico

Charli Polanco Inoa, Director de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

Melvin Hilario, Encargado de la División Observatorio e  
Investigación de Gobierno Electrónico.

### **Colaboradores**

Manuel Sánchez, OPTIC

Junior Rosa, OPTIC

Aurelia Reyes, Tesorería Nacional