

NÚMERO:

CONSIDERANDO PRIMERO: Que el artículo 7 de la Constitución establece que “Es función esencial del Estado, la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que el artículo 138 de la Constitución establece que “la Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado, para asegurar la satisfacción de las necesidades de las personas”.

CONSIDERANDO TERCERO: Que el artículo 147 de la Constitución de la República Dominicana establece que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo.

CONSIDERANDO CUARTO: Que el numeral 13, artículo 8, de la Ley 41-08, de Función Pública atribuye al Ministerio de Administración Pública a “Diseñar, programar e impulsar actividades permanentes de simplificación de trámites, de flexibilización organizativa, de eliminación de duplicación de funciones y de promoción de coordinación interorgánica e interadministrativa.”

CONSIDERANDO QUINTO: Que el numeral 14, artículo 8, de la Ley 41-08, de Función Pública atribuye al Ministerio de Administración Pública a “Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias de automatización de sistemas de información y procesos mediante el desarrollo e implantación de tecnologías de informática y telemática.”

CONSIDERANDO SEXTO: Que la Ley núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, establece como primer eje estratégico un Estado social y democrático de derecho con instituciones éticas, transparentes y eficaces.

CONSIDERANDO SÉPTIMO: Que la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, en su numeral 3, artículo 85, atribuye al Ministerio de Administración Pública, la promoción de modelos de gestión de calidad para la mejora continua de los trámites y servicios públicos.

CONSIDERANDO OCTAVO: Que la Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, menciona que “Derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración Pública o que versen sobre hechos no controvertidos o no relevantes.” Por otra parte, el numeral 8, artículo 6, de la Ley107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, dice “Resolver sin necesidad de solicitar documentos a las personas que obren en poder de la Administración Pública.”

CONSIDERANDO NOVENO: Que la Agenda Digital 2030, aprobada mediante Decreto núm. 527-21, promueve la prestación digital de servicios públicos bajo estándares comunes de interoperabilidad y calidad.

CONSIDERANDO DÉCIMO: Que la Ley 167-21 sobre de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites y sus modificaciones tienen por objeto establecer un marco legal moderno para reducir los costos, trámites y plazos que rigen la Administración Pública. En tal sentido, el artículo 27 establece al Ministerio de Administración Pública como “el órgano de supervisión y coordinación de la mejora regulatoria y simplificación de trámites y estará a cargo de establecer los lineamientos para garantizar la calidad de las regulaciones y la generación de trámites eficientes, transparentes y ágiles.”

CONSIDERANDO UNDÉCIMO:Que la Ley 10-21 establece en el artículo 9.4 de la Ley No.41-08, que “El Viceministerio de Servicios Públicos tiene la atribución de liderar los procedimientos de reforma y modernización en las instituciones del Estado, a través de la aplicación de políticas de monitoreo de la calidad de los servicios públicos y desarrollando actividades relativas al análisis y rediseño de los procesos, la simplificación de los trámites y la mejora en la prestación de servicios públicos, a fin de eficientizar la gestión pública e incrementar la satisfacción del ciudadano.” En consecuencia, se hace necesario promover procesos de modernización administrativa encaminados a adaptar la estructura y el funcionamiento de los servicios públicos a los nuevos estándares de calidad que demandan los ciudadanos.

CONSIDERANDO DUODÉCIMO: Que el numeral 7, artículo 4, y el numeral 8, artículo 6, de la Ley107-13, por tanto, el Decreto 92-22, que establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, manda a las instituciones públicas a compartir información de manera

segura y estandarizada, a fin de materializar el principio de "Solo una Vez" en beneficio de la ciudadanía establecido en la Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

CONSIDERANDO DECIMOTERCERO: Que el Decreto 353-24, Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de la Administración Pública 247-12, plantea que la prestación de servicios se realice tomando en cuenta los derechos e intereses de los usuarios, visibilizando mecanismos de participación ciudadana e incorporando herramientas tecnológicas y de evaluación y monitoreo.

CONSIDERANDO DECIMOCUARTO: Que la Ley núm. 4-23, Orgánica de los Actos del Estado Civil, introduce herramientas tecnológicas y de digitalización para el registro de los eventos vitales de las personas, lo cual constituye la base fundamental de información para activar servicios gubernamentales de forma anticipada.

CONSIDERANDO DECIMOQUINTO: Que las mejores prácticas internacionales en materia de innovación pública y gobierno digital, impulsadas por organismos como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) a través de sus indicadores de gobernanza y estudios como el "Panorama de las Administraciones Públicas" (Government at a Glance), instan a los Estados a profundizar en la transformación digital, promoviendo la provisión de servicios públicos centrados en el usuario, la eliminación de la burocracia redundante y el aprovechamiento de los datos para elevar la confianza ciudadana y la eficiencia del Estado.

CONSIDERANDO DECIMOSEXTO: Que existen canales nacionales de atención ciudadana y prestación asistida de servicios públicos, tales como el Portal Único del Estado (gob.do), las líneas telefónicas *462, 311, 700 y otras líneas especiales, así como los Puntos GOB y demás puntos de atención presencial, los cuales deben integrarse bajo un enfoque de omnicanalidad para garantizar continuidad del servicio, trazabilidad, calidad y acceso universal.

CONSIDERANDO DECIMOSÉPTIMO: Que el modelo tradicional de provisión de servicios públicos en la República Dominicana ha operado históricamente bajo un enfoque reactivo, depositando sobre el ciudadano la carga procedimental de identificar sus necesidades, recopilar evidencias y trasladar información entre distintas entidades del Estado.

CONSIDERANDO DECIMOCTAVO: Que la modernización del Estado requiere la transición hacia un modelo de Estado que se anticipa a las necesidades del ciudadano, es decir, un Estado Anticipatorio capaz de aprovechar éticamente los datos e interoperabilidad para identificar eventos de vida relevantes y proveer servicios públicos de oficio (Servicios Proactivos), eliminando la figura del ciudadano como gestor del propio Estado.

CONSIDERANDO DECIMONOVENO: Que el Ministerio de Administración Pública, en su calidad de órgano rector de la calidad y diseño de los trámites y servicios públicos, debe velar por el ecosistema de un Estado Anticipatorio, por lo tanto, dotar a la Administración Pública de los estándares, metodologías y guías operativas para el diseño e implementación de los servicios proactivos o de oficio.

VISTA: la Constitución de la República Dominicana, proclamada el 27 de octubre de 2024.

VISTA: La Ley núm. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital, de fecha cuatro (4) de septiembre de dos mil dos (2002).

VISTA: La Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veintiocho (28) de julio de dos mil cuatro (2004).

VISTA: la Ley núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

VISTA: la Ley núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero de 2012.

VISTA: la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, del 14 de agosto de 2012.

VISTA: la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 8 de agosto de 2013.

VISTA: la Ley núm. 167-21, del 9 de agosto de 2021, sobre Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, modificada por la Ley núm. 14-25.

VISTA: la Ley núm. 4-23, Orgánica de los Actos del Estado Civil, del 18 de enero de 2023.

VISTO: el Decreto núm. 229-18, sobre el Programa de Simplificación de Trámites, del 2 de julio de 2018.

VISTO: el Decreto núm. 640-20, que crea el Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), del 11 de noviembre de 2020.

VISTO: El Decreto núm. 54-21, de fecha dos (2) de febrero de dos mil veintiuno (2021), que cambia el nombre de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y la Comunicación por el de Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), dependiente del Ministerio de Administración Pública.

VISTO: el Decreto núm. 527-21, que aprueba la Agenda Digital 2030, que aprueba los objetivos y líneas de acción de la Agenda Digital 2030, como estrategia nacional de transformación digital a corto, mediano y largo plazo, del 26 de agosto de 2021.

VISTO: el Decreto núm. 707-22 que crea la Unidad de Gestión de Resultados (UGR), para la coordinación interinstitucional de gestión, ejecución y medición de los objetivos del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), del 29 de noviembre de 2022.

VISTO: el Decreto núm. 676-25 que reforma el Programa Carta Compromiso al Ciudadano y cambia el nombre de dicho programa, por Cartas de Servicios, del 02 de diciembre de 2025.

VISTA: La Resolución núm. 073-2025 del Ministerio de Administración Pública, que establece lineamientos para la implementación del Marco Nacional de Interoperabilidad y la gobernanza de datos en la Administración Pública, de fecha veintisiete (27) de marzo de dos mil veinticinco (2025).

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 128 de la Constitución de la República,

DICTO EL SIGUIENTE

Reglamento que establece la Estrategia Nacional de Servicios Proactivos

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. El presente reglamento tiene por objeto establecer la Estrategia Nacional de Servicios Proactivos y el marco mínimo obligatorio para el diseño, implementación, operación, seguimiento y evaluación de los servicios proactivos en la Administración Pública bajo dependencia del Poder Ejecutivo.

Párrafo I. La estrategia se articulará mediante un Portafolio Nacional por Eventos de Vida y se ejecutará con base en interoperabilidad, gobernanza de datos, trazabilidad, auditoría, atención omnicanal, mecanismos de corrección y reclamo, y supervisión humana cuando la naturaleza del caso o el ordenamiento jurídico así lo requieran.

Artículo 2. Finalidad: La aplicación del presente reglamento tiene por finalidad impulsar la transición progresiva hacia una Administración Pública capaz de actuar de oficio ante eventos de vida o condiciones de elegibilidad legalmente verificadas, evitando requerimientos de información que ya obren en poder de la Administración y mejorando la calidad, oportunidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Artículo 3. Ámbito de aplicación. Las disposiciones del presente reglamento son obligatorias para los ministerios, órganos, entes y organismos de la Administración Pública central y descentralizada funcionalmente, bajo dependencia o tutela del Poder Ejecutivo, en cuanto gestionen trámites, servicios, registros, datos o plataformas involucrados en la prestación de servicios proactivos.

Párrafo. Se exhorta a los órganos constitucionalmente autónomos, a los ayuntamientos y a las juntas de distritos municipales a adoptar, en el ámbito de sus competencias, los principios, estándares y mecanismos previstos en este reglamento, conforme a los deberes de coordinación, colaboración y unidad de la actuación administrativa.

Artículo 4. Exclusiones. Quedan excluidos del ámbito de aplicación obligatoria del presente reglamento:

1. Los órganos constitucionalmente autónomos, los ayuntamientos y las juntas de distritos municipales, respecto de los cuales la adopción de los principios, estándares y mecanismos previstos en este reglamento tendrá carácter exhortativo, conforme al ámbito de sus competencias.
2. Los servicios, trámites, registros, datos, plataformas y actuaciones administrativas que no se encuentren bajo dependencia o tutela del Poder Ejecutivo, o que no estén vinculados a la prestación de servicios proactivos en los términos previstos en este reglamento.
3. Los supuestos en los que no exista base jurídica suficiente para la activación de oficio de actuaciones administrativas, para el acceso, intercambio o tratamiento de datos, o para la utilización

de reglas automatizadas, modelos computacionales o sistemas de inteligencia artificial.

4. Los casos en que la activación del servicio no pueda sustentarse en evidencia verificable o en datos provenientes de fuentes autorizadas, conforme al ordenamiento jurídico aplicable.
5. El uso de decisiones automatizadas o de tratamientos predictivos fuera de los supuestos permitidos por el ordenamiento jurídico, o sin el cumplimiento de las salvaguardas, controles institucionales y mecanismos de supervisión humana previstos en este reglamento.
6. Las competencias constitucionales o legales atribuidas a los órganos, entes y organismos responsables de los servicios, registros, fuentes de información o actuaciones administrativas, las cuales no se entenderán modificadas, transferidas, sustituidas ni limitadas por la aplicación del presente reglamento ni por la incorporación de eventos, atributos, validaciones o servicios al Portafolio Nacional por Eventos de Vida o al Catálogo Nacional de Eventos de Vida y Servicios Activables.

Párrafo I. La aplicación del presente reglamento se realizará sin perjuicio de la Constitución, de las leyes, del marco normativo vigente sobre interoperabilidad, gobernanza de datos, seguridad de la información, infraestructuras públicas digitales, debido procedimiento y control administrativo, así como de las demás disposiciones especiales aplicables.

Párrafo II. En ningún caso las disposiciones del presente reglamento podrán interpretarse en el sentido de autorizar, por sí mismas, actuaciones de oficio, accesos a datos, intercambios de información, decisiones automatizadas o tratamientos predictivos fuera de los supuestos expresamente permitidos por el ordenamiento jurídico.

Párrafo III. La aplicación del presente reglamento no suprime ni desplaza las competencias sustantivas de las entidades responsables de los servicios, ni las obligaciones relativas a la calidad, integridad, vigencia, trazabilidad, corrección, accesibilidad, continuidad del servicio, derecho de reclamo y supervisión humana cuando corresponda.

Artículo 5. Principios rectores. Además de los principios previstos en la Constitución, la Ley núm. 247-12 y la Ley núm. 107-13, el diseño, habilitación y prestación de servicios proactivos se regirán por los principios siguientes:

1. Calidad, vigencia y corrección del dato;
2. Centrado en la persona usuaria y mejora continua;
3. Control de cambios, versionado y auditoría de reglas, mensajes, interfaces y modelos;
4. Equivalencia funcional entre canales;
5. Finalidad, necesidad y proporcionalidad en el acceso a datos;
6. Inclusión y universalidad;
7. Límites de la automatización, con preservación del debido procedimiento y de la intervención humana cuando corresponda;
8. Principio de solo una vez;
9. Privacidad y seguridad desde el diseño;
10. Actuación proactiva condicionada a base jurídica suficiente y evidencia verificable;
11. Transparencia y explicabilidad; y
12. Trazabilidad y auditabilidad integral.

Artículo 6. Autoridad de aplicación. La aplicación del presente reglamento corresponde, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, al Ministerio de Administración Pública, a la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), y a los ministerios, órganos, entes y organismos de la Administración Pública bajo dependencia o tutela del Poder Ejecutivo que gestionen trámites, servicios, registros, datos o plataformas involucrados en la prestación de servicios proactivos.

La rectoría funcional, la conducción metodológica, la articulación del Portafolio Nacional por Eventos de Vida, la emisión de lineamientos, estándares e instrumentos técnicos, así como el seguimiento y evaluación de la implementación del presente reglamento, estarán a cargo del Ministerio de Administración Pública, sin perjuicio de las competencias constitucionales o legales atribuidas a las demás entidades responsables. La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) será responsable de la

implementación, integración, operación y soporte de las soluciones tecnológicas transversales requeridas para la ejecución del modelo, conforme a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Administración Pública y sin sustituir las competencias sustantivas de las entidades responsables del servicio.

Párrafo I. Los ministerios, órganos, entes y organismos responsables de los servicios conservarán la competencia sobre las reglas de elegibilidad, la operación sectorial, los actos administrativos, la atención de los casos y la calidad de los datos bajo su responsabilidad.

Párrafo II. Las entidades competentes adoptarán, en el marco de sus atribuciones legales, las medidas administrativas, técnicas, operativas y de coordinación necesarias para asegurar la implementación efectiva del presente reglamento, la interoperabilidad entre sistemas, la trazabilidad de los casos, la continuidad de la prestación, la atención omnicanal y los mecanismos de corrección y reclamo que correspondan.

Párrafo III. La aplicación del presente reglamento se realizará sin perjuicio de la distribución de competencias prevista en la Constitución, las leyes y las demás normas especiales aplicables.

Artículo 7. Definiciones. Para la aplicación e interpretación del presente reglamento, se adoptan las definiciones siguientes:

1. **Estado anticipatorio:** modelo de gestión pública orientado a identificar y atender oportunamente necesidades previsibles de las personas mediante actuación coordinada, interoperabilidad y uso legítimo de datos.
2. **Estándar mínimo por servicio proactivo:** conjunto de condiciones obligatorias que debe cumplir un servicio proactivo para su diseño, habilitación, operación, seguimiento y evaluación.
3. **Evento de vida:** hecho o situación relevante en la trayectoria de una persona física o jurídica que puede activar, conforme a la ley, una actuación administrativa o la prestación de un servicio.
4. **Omnicanalidad:** prestación articulada y continua del servicio a través de canales digitales, presenciales, telefónicos o asistidos.
5. **Portafolio Nacional por Eventos de Vida:** instrumento de priorización y articulación de los servicios proactivos organizados según eventos de vida.

6. **Servicio inteligente:** modalidad de prestación que utiliza reglas avanzadas, analítica o herramientas tecnológicas para personalizar o priorizar la atención, con sujeción a base jurídica suficiente y a las salvaguardas previstas en este reglamento.
7. **Servicio predictivo:** modalidad avanzada de prestación mediante la cual la Administración identifica riesgos o necesidades probables a partir de datos y reglas, con salvaguardas reforzadas.
8. **Servicio proactivo o de oficio:** servicio activado por la Administración ante la verificación de un evento, condición o elegibilidad legalmente prevista, sin solicitud inicial del administrado.
9. **Servicio público administrativo:** actuación administrativa que concluye con la entrega de un beneficio, autorización, certificación, resolución o respuesta de valor directo para el usuario.
10. **Trámite:** procedimiento o gestión que realiza una persona ante la Administración para cumplir una obligación, obtener un servicio, beneficio o acto administrativo.

CAPÍTULO II DE LOS ESTÁNDARES, NIVELES Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS PROACTIVOS

Artículo 8. Estándares mínimos y condiciones habilitantes. Todo servicio que se habilite como proactivo deberá cumplir, como mínimo, con las condiciones siguientes:

1. **Activación por evidencias:** el servicio solo podrá activarse con base en datos verificables provenientes de fuentes autorizadas conforme al ordenamiento jurídico. Para los eventos relativos a identidad, estado civil u otras condiciones jurídicas relevantes, se utilizarán las fuentes autoritativas que correspondan en cada caso.
2. **Reglas aprobadas:** toda automatización o activación de oficio deberá fundarse en reglas de negocio y criterios jurídicos previamente aprobados por la autoridad competente.
3. **Interoperabilidad:** el intercambio y validación de datos se realizará de forma segura, estructurada, oportuna y conforme al marco de interoperabilidad aplicable.

4. **Omnicanalidad:** el servicio deberá prever rutas presenciales, telefónicas o asistidas cuando el canal digital no sea suficiente o accesible.
5. **Ficha estándar:** ningún servicio podrá operar como proactivo sin una ficha de estándar mínimo aprobada por la entidad responsable del servicio y validada metodológicamente por el Ministerio de Administración Pública.

Artículo 9. Niveles de madurez. Se establece una escala de madurez para orientar la transformación progresiva de los servicios públicos administrativos y la simplificación de trámites:

1. Servicio presencial o tradicional;
2. Servicio digitalizado;
3. Servicio integrado o interoperable;
4. Servicio proactivo; y
5. Servicio predictivo, cuando exista base jurídica suficiente y salvaguardas reforzadas.

Párrafo I. La escala tendrá carácter metodológico y servirá para orientar el diagnóstico, priorización y mejora de los servicios.

Párrafo II. Los órganos y entes de la Administración Pública priorizarán la evolución de sus servicios hacia los niveles interoperable y proactivo, conforme a los lineamientos que emita el Ministerio de Administración Pública.

Párrafo III. La clasificación en un nivel de madurez no autoriza, por sí sola, el uso de decisiones automatizadas ni de tratamientos predictivos fuera de los supuestos permitidos por el ordenamiento jurídico.

Artículo 10. Modalidades de proactividad. La prestación de servicios proactivos podrá desarrollarse progresivamente mediante modalidades tales como:

1. Precarga de información basada en datos ya disponibles en la Administración;

2. Alertas, recordatorios o notificaciones anticipadas;
3. Activación automática o semiautomática de actuaciones o beneficios legalmente previstos;
4. Renovación, validación o actualización asistida de registros o autorizaciones;
5. Derivación institucional integrada del caso entre entidades competentes; y
6. Acompañamiento por eventos de vida.

Párrafo. Toda modalidad deberá operar con base en evidencia verificable, interoperabilidad, trazabilidad integral del caso, continuidad omnicanal, mecanismos de corrección y reclamo, y revisión humana cuando la naturaleza del caso o la afectación de derechos así lo requieran.

CAPÍTULO III

DE LA GOBERNANZA INSTITUCIONAL Y LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Artículo 11. Roles institucionales. El Ministerio de Administración Pública ejercerá la rectoría funcional de la Estrategia Nacional de Servicios Proactivos y dictará los lineamientos metodológicos, de servicio y de evaluación necesarios para su implementación.

Párrafo I. El viceministerio competente en materia de servicios públicos conducirá la política de servicios proactivos, el Portafolio Nacional por Eventos de Vida y el Catálogo Nacional de Eventos de Vida y Servicios Activables, así como los estándares de experiencia ciudadana, accesibilidad, reclamos y supervisión humana.

Párrafo II. El viceministerio competente en materia de innovación y tecnología definirá, en coordinación con las entidades competentes, los lineamientos funcionales de diseño digital, interoperabilidad aplicada, reutilización de capacidades comunes y articulación con los marcos nacionales correspondientes.

Párrafo III. La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) será responsable de la implementación, integración, operación y soporte de las soluciones tecnológicas transversales requeridas por el modelo, conforme a los

lineamientos emitidos por el Ministerio de Administración Pública y sin sustituir las competencias sustantivas de las entidades responsables del servicio.

Párrafo IV. Los ministerios y demás entidades responsables conservarán la competencia sobre las reglas de elegibilidad, la operación sectorial, los actos administrativos, la atención de los casos y la calidad de los datos bajo su responsabilidad.

Artículo 12. Coordinación interinstitucional. La habilitación, integración y operación de los servicios proactivos requerirá coordinación efectiva entre el Ministerio de Administración Pública, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y las entidades responsables de los servicios, procesos y datos involucrados, conforme a la distribución de competencias prevista en este reglamento.

Párrafo I. Todo ente u órgano participante deberá documentar, mantener actualizadas y, cuando proceda conforme al ordenamiento jurídico, publicar las interfaces, catálogos, definiciones semánticas, reglas de integración y acuerdos de niveles de servicio necesarios para la operación del servicio proactivo.

Párrafo II. Los acuerdos de niveles de servicio deberán establecer, como mínimo, disponibilidad, tiempos de respuesta, latencia, ventanas de mantenimiento, soporte, rutas de escalamiento, responsables funcionales y técnicos, y mecanismos de monitoreo, trazabilidad y auditoría.

Párrafo III. Todo intercambio de información, evento o transacción asociado a un servicio proactivo deberá contar con identificador único de caso, propósito de acceso, sello de tiempo y trazabilidad completa, conforme a los estándares aplicables y sin perjuicio de las medidas de seguridad y confidencialidad que correspondan.

CAPÍTULO IV

DE LA GESTIÓN OPERATIVA, LA GOBERNANZA DE DATOS, LA AUTOMATIZACIÓN Y LA EVALUACIÓN

Artículo 13. Gestión del ciclo de vida de los servicios proactivos. Todo servicio proactivo deberá desarrollarse conforme a un ciclo de diseño, validación, integración, pruebas controladas, habilitación, operación, monitoreo y mejora continua, con sujeción al estándar mínimo aplicable.

Párrafo I. La priorización y articulación de los servicios se realizará mediante el Portafolio Nacional por Eventos de Vida, bajo conducción metodológica del Ministerio de Administración Pública y en coordinación con las entidades competentes.

Párrafo II. El Portafolio podrá apoyarse en un Catálogo Nacional de Eventos de Vida y Servicios Activables como instrumento de referencia funcional, sin transferencia de titularidad, rectoría ni control sobre los registros o fuentes autorizadas de las entidades competentes.

Párrafo III. La incorporación de eventos, atributos, validaciones o servicios al Portafolio o al Catálogo no alterará las competencias constitucionales o legales de las entidades responsables.

Párrafo IV. El Ministerio de Administración Pública establecerá mecanismos de acompañamiento, asistencia técnica y capacitación para apoyar la implementación del modelo.

Párrafo V. Ningún cambio sustancial en reglas, datos, integraciones, mensajes, modelos o canales podrá entrar en operación sin pruebas previas, aprobación formal de la autoridad competente, registro de versión, trazabilidad suficiente y control institucional de su validación.

Artículo 14. Gobernanza de datos para servicios proactivos. La gobernanza de datos aplicable a los servicios proactivos se regirá por el marco normativo vigente sobre interoperabilidad, gobernanza de datos, seguridad de la información y demás disposiciones complementarias aplicables a la Administración Pública.

Párrafo. Las entidades participantes deberán identificar, en el ámbito de sus competencias, la fuente autorizada de cada atributo, el responsable funcional del dato, los criterios mínimos de calidad, integridad, vigencia y actualización, así como los mecanismos de corrección, control, trazabilidad y rendición de cuentas aplicables.

Artículo 15. Uso de reglas automatizadas, modelos computacionales e inteligencia artificial. El uso de reglas automatizadas, modelos computacionales o sistemas de inteligencia artificial en servicios proactivos o predictivos requerirá base jurídica suficiente y se sujetará al marco normativo vigente sobre interoperabilidad, gobernanza de datos, infraestructuras públicas digitales, debido procedimiento y control administrativo.

Párrafo. Su implementación deberá asegurar, como mínimo, definición clara del objetivo público, evaluación previa de riesgos, control de sesgos cuando corresponda, registro de versión, trazabilidad de las decisiones y de los datos utilizados, revisión humana en los casos previstos por el ordenamiento jurídico, explicación accesible, canal de reclamo y las demás salvaguardas metodológicas que defina el Ministerio de Administración Pública en coordinación con las entidades competentes.

Artículo 16. Monitoreo y evaluación pública. Ministerio de Administración Pública diseñará e implementará un sistema de monitoreo y evaluación de los servicios proactivos con niveles operativo, táctico y ejecutivo, a fin de medir su desempeño, cobertura, calidad, continuidad y contribución a la reducción de cargas administrativas.

Párrafo I. El tablero público divulgará, como mínimo, indicadores de cobertura territorial y por canal, tiempos de ciclo, cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio, calidad de datos, reclamos, incidencias, auditorías, continuidad del servicio y reducción de cargas, sin perjuicio de las reservas y medidas de seguridad aplicables.

Párrafo II. Ministerio de Administración Pública podrá disponer la integración progresiva de dichos indicadores en plataformas de seguimiento institucional, mediante resolución motivada que establezca la metodología, el alcance, la periodicidad y los responsables de reporte.

CAPÍTULO V DE LA IMPLEMENTACIÓN, LA PLANIFICACIÓN Y LOS INSTRUMENTOS DE APOYO

Artículo 17. Gradualidad y ruta de implementación. La implementación de la Estrategia Nacional de Servicios Proactivos se realizará de manera gradual y progresiva. El Ministerio de Administración Pública definirá la ruta de implementación y seleccionará proyectos interinstitucionales piloto con base en el Portafolio Nacional por Eventos de Vida. Dichos proyectos servirán para validar metodologías, ajustar estándares, fortalecer capacidades institucionales y orientar el posterior escalamiento del modelo.

Párrafo. La gradualidad comprenderá, como mínimo:

1. Diagnóstico y priorización;
2. Diseño y validación del servicio;

3. Identificación y tramitación de adecuaciones normativas y operativas;
4. Integración e interoperabilidad;
5. Activación proactiva controlada; y
6. Monitoreo, evaluación y mejora continua.

Artículo 18. Prioridades de implementación. Durante el primer año de vigencia de la Estrategia Nacional de Servicios Proactivos, el Ministerio de Administración Pública, en coordinación con las instituciones prestadoras correspondientes, concentrará los esfuerzos de diseño, desarrollo y despliegue en dos servicios proactivos prioritarios, seleccionados con base en criterios de impacto, viabilidad, madurez institucional y disponibilidad de fuentes autorizadas. Estos proyectos iniciales, vinculados a eventos de vida del sector salud y social, servirán como referencia para validar la arquitectura tecnológica, la metodología de implementación y los estándares de interoperabilidad antes de su escalamiento progresivo.

Párrafo. Las instituciones prestadoras, rectoras o vinculadas a dichos proyectos asumirán la responsabilidad directa sobre la operación de los servicios y deberán garantizar el gobierno y la calidad de los datos, la validación de las reglas automatizadas, la gestión de excepciones, los tiempos de respuesta, la trazabilidad del caso, la ruta de apoyo asistido y el derecho de reclamo de las personas usuarias.

Artículo 19. Vinculación con la planificación. Los entes y órganos responsables de ejecutar servicios proactivos deberán incorporar estas iniciativas en sus planes estratégicos institucionales, planes operativos anuales y demás instrumentos de programación, seguimiento y evaluación que correspondan, así como formular oportunamente sus requerimientos de recursos conforme al marco legal vigente en materia de planificación, inversión y presupuesto público.

Párrafo. El Ministerio de Administración Pública promoverá, en coordinación con los órganos rectores competentes, la articulación de la implementación del presente reglamento con los procesos de planificación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación institucional, sin sustituir los procedimientos ni autorizaciones legalmente exigibles.

Artículo 20. Emisión de instrumentos. El Ministerio de Administración Pública emitirá, publicará y actualizará las guías metodológicas,

estándares de diseño de servicios públicos, instrumentos de apoyo y el Portafolio Nacional por Eventos de Vida, así como los demás instrumentos técnicos necesarios para la implementación del presente reglamento, en armonía con el marco vigente de interoperabilidad, gobernanza de datos e infraestructuras públicas digitales.

Párrafo. Dichos instrumentos podrán emitirse gradualmente y, cuando corresponda, en versiones preliminares o piloto con validez técnica y operativa para fines de implementación, prueba, validación y mejora, sin crear por sí mismos obligaciones sustantivas adicionales a las previstas en este reglamento y en el ordenamiento jurídico aplicable.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21. Derogaciones. Queda derogada toda norma de igual o inferior jerarquía que se oponga al presente reglamento.

Artículo 22. Entrada en vigencia. El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

Artículo 23.- Notificación. Envíese a las instituciones correspondientes, para su conocimiento y ejecución.

DADO en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los ___ días del mes de _____ del año dos mil ___; ___ de la Independencia y ___ de la Restauración.

LUIS ABINADER CORONA
Presidente de la República