

ARTÍCULO 4. La forma y el plazo de implementación de las fases posteriores serán establecidos por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

ARTÍCULO 5. Se establece que las instituciones públicas promuevan y viabilicen el proceso de incorporación e integración de los servicios que brindan a la ciudadanía, a través de la vía telefónica, establecida por el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462).

ARTÍCULO 6. Se instruye para que todas las instituciones públicas aseguren una oferta creciente de servicios normalizados, de atención e información, a través del Centro de Contacto Gubernamental *GOB, y a anunciar sus programas nacionales a través de dicho Canal de Voz Oficial.

DADO en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los diecinueve (19) días del mes de abril de dos mil siete (2007); años 164 de la Independencia y 144 de la Restauración.

LEONEL FERNANDEZ

Dec. No. 229-07 que ratifica el Decreto No.1090-04, que creó la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo, y establece los ámbitos en los cuales se desarrollará el Gobierno Electrónico.

LEONEL FERNANDEZ
Presidente de la República Dominicana

NUMERO: 229-07

CONSIDERANDO: Que el uso de la Internet, a partir de los años noventa, ha llevado al mundo a experimentar una revolución en las comunicaciones, ya que esta red de redes y la telefonía ejercen una profunda influencia en la economía mundial cambiando radicalmente las relaciones entre personas, empresas y gobiernos;

CONSIDERANDO: Que el acelerado cambio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante, “TIC”) está cambiando las relaciones entre el Estado, los ciudadanos y las entidades privadas, generando el surgimiento de una disciplina llamada Gobierno Electrónico;

CONSIDERANDO: Que el Gobierno dominicano se ha propuesto impulsar el desarrollo de un nuevo modelo para las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública, articulando medidas e instrumentos para que se pueda acceder a las informaciones y a los servicios públicos por los canales de contacto para la atención al ciudadano;

CONSIDERANDO: Que en la actualidad los sistemas tecnológicos del Gobierno son desarrollados de manera aislada en las diferentes dependencias, sin compartir entre sí ni optimizar infraestructuras, recursos, experiencias, mejores prácticas, ni conocimiento organizacional y tecnológico; sin racionalizar el gasto y la inversión pública, ni explotar las ventajas financieras que traen las negociaciones globales para conseguir costos más efectivos y aumentar su eficiencia, incrementar su transparencia, racionalizar su operación, mejorar sus funciones y servicios, facilitar el acceso de los ciudadanos a información pública e incrementar la participación democrática ciudadana en el gobierno;

CONSIDERANDO: Que el Poder Ejecutivo, a través de la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), está preparando el Proyecto de Ley de Gobierno Electrónico;

CONSIDERANDO: Que se hace necesaria una reglamentación en esta materia hasta tanto sea promulgada una Ley de Gobierno Electrónico;

CONSIDERANDO: Que se define como Gobierno Electrónico, al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), por parte del gobierno, en los procesos, operaciones y gestiones administrativas, que dentro del marco de la modernización del Estado hacen posible la entrega eficiente y oportuna de servicios públicos, en beneficio de los ciudadanos, empresas, empleados y otras instituciones;

VISTA: La Ley 153-98, General de las Telecomunicaciones;

VISTA: La Ley 126-02, de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales;

VISTA: La Ley 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública;

VISTA: La Ley 14-91, del 30 de mayo de 1991, de Servicio Civil y Carrera Administrativa;

VISTA: La Ley No. 496-06, que crea la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo;

VISTO: El Reglamento 130-05, del 25 de febrero de 2005, de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública;

VISTO: El Reglamento 335-03, del 8 de abril de 2003, de Aplicación de la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales;

VISTO: El Decreto No. 1090-04, que crea la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo;

VISTO: El Decreto No. 212-05, que crea el Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC).

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 55, de la Constitución de la República, dicto el siguiente:

D E C R E T O

Artículo 1. Definiciones

- 1.1 **Acceso a la Información:** Informaciones contenidas en actas y en expedientes de la administración pública, así como a estar informado periódicamente, cuando se requiera, de las actividades que desarrollan las entidades y personas que cumplen funciones públicas, siempre y cuando este acceso no afecte la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero o el derecho a la reputación de los demás. También comprende la libertad de buscar, solicitar, recibir y difundir informaciones pertenecientes a la administración del Estado y de formular consultas a las entidades y personas que cumplan funciones públicas, teniendo derecho a obtener copias de los documentos que recopilen información sobre el ejercicio de las actividades de su competencia, con las únicas limitaciones, restricciones y condiciones establecidas en la ley.
- 1.2 **Administración Pública:** Conjunto de órganos y personas que se encargan de aplicar las leyes y cuidar de los intereses públicos.
- 1.3 **Gobierno Electrónico (GE):** Es el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte del gobierno, en el ámbito de los procesos, las operaciones y las gestiones administrativas, que dentro del marco de la modernización del Estado, hacen posible la entrega eficiente y oportuna de los servicios públicos, en beneficio de los ciudadanos, empresas, empleados y otras instituciones.
- 1.4 **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):** Tecnologías que se aplican para facilitar y mejorar el proceso de información y comunicación humana.
- 1.5 **Servicios:** Actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.
- 1.6 **Software:** Son los programas de computadora, incluyendo procedimientos, utilidades, sistemas operativos, programas de aplicación y paquetes informáticos, implementados para un sistema informático.

Artículo 2. Ámbitos de Desarrollo.

Los ámbitos en los cuales se desarrollará el Gobierno Electrónico serán los siguientes:

- 2.1 **Atención al ciudadano.** Es el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno/ciudadano-cliente-empresa-inversionista, mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia del lugar físico.
- 2.2 **Buen Gobierno.** Es el establecimiento e introducción de nuevas formas y procesos internos en la Administración del Estado, que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, para compartir recursos, conocimientos, experiencias y mejorar la gestión interna de los mismos.
- 2.3 **Desarrollo de la democracia.** Es la creación e implementación de mecanismos que, usando las tecnologías de información y comunicaciones, permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, permitiendo abrir nuevos espacios y formas de participación. Asimismo, para contribuir con la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

Artículo 3. Funciones de la OPTIC

En el ámbito de aplicación y desarrollo del Gobierno Electrónico, la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- 3.1 Asesorar, realizar la planificación estratégica; formular, gestionar, ejecutar y evaluar proyectos de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en las distintas instituciones del Gobierno, así como propiciar y apoyar la creación de redes de cooperación entre el sector público, privado y la sociedad civil, para facilitar y optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa.
- 3.2 Realizar investigaciones y estudios, para promover la transferencia de conocimientos, de información y de nuevas tecnologías a la sociedad y a la comunidad empresarial; comunicar y difundir el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la sociedad dominicana.
- 3.3 Promover la difusión en la sociedad dominicana de las estrategias y los programas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), adoptados por el gobierno para la Administración Pública.
- 3.4 Formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y la modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su

compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

- 3.5 Orientar a las instituciones en el diseño de sus planes de Gobierno Electrónico y en las acciones a seguir.
- 3.6 Asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas en la identificación de oportunidades de implantación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para el mejoramiento y eficiencia de la función pública y en el diseño de proyectos, sin perjuicio de la iniciativa que debe corresponder a cada institución, buscando promover la adopción y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos.
- 3.7 Optimizar la inversión en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Administración Pública y eliminar la duplicidad en proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y Gobierno Electrónico (GE) en las instituciones públicas.
- 3.8 Velar, asistir y supervisar las normas, estándares y políticas relativos a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el sector público.
- 3.9 Establecer los estándares, normas y criterios que permitan integrar los sistemas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Administración Pública.
- 3.10 Desarrollar, coordinar e impulsar la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
- 3.11 Supervisar, medir y difundir el desarrollo de la Agenda de Gobierno Electrónico.
- 3.12 Construcción de indicadores de Gobierno Electrónico y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- 3.13 Presentar al Poder Ejecutivo propuestas normativas que contribuyan al mejor desarrollo de las políticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Administración Pública.
- 3.14 Elaborar un informe anual sobre el desarrollo de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico indicando los avances y los aspectos pendientes. Dicho informe se presentará a más tardar durante el mes de enero de cada año, ante la Presidencia de la República.

Artículo 4. Principios Rectores de los Proyectos de Gobierno Electrónico

Todos los proyectos de las instituciones del gobierno, en materia de Gobierno Electrónico y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), deberán ser comunicados y

presentados a la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) para su estudio, factibilidad y supervisión. En adición se establece que los proyectos deberán ser regidos por los siguientes principios:

- 4.1 **Transformador:** El establecimiento, en la Administración del Estado, de una nueva forma de operar, creando y modificando sustantivamente los actuales procedimientos de funcionamiento y de relación con el ciudadano.
- 4.2 **Al alcance de todos:** Asegurar a todos los ciudadanos el acceso a los servicios públicos, provistos en forma electrónica por el Estado, considerando la dimensión geográfica (dónde se accede), la social (quién accede) y la horaria (cuándo se accede), y asegurando que dichas dimensiones sean equitativas.
- 4.3 **Fácil de usar:** Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), utilizadas por el Estado, que sean simples y sencillas para los ciudadanos.
- 4.4 **Mayor beneficio:** El beneficio que signifique para los ciudadanos demandar un servicio a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que sea superior al que recibirán de obtenerlo en forma presencial en las dependencias del órgano público.
- 4.5 **Seguridad, privacidad y registro:** Disponer de adecuados niveles de seguridad y de estándares, respecto a la privacidad de las personas, en el acceso a la información y de las transacciones que se efectúen.
- 4.6 **Rol del sector privado:** Procurar la participación del sector privado en la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en la medida en que sea conveniente técnica y económicamente. Para ello, se hace necesario llevar a cabo procesos competitivos, que garanticen la igualdad entre las partes, conservando el Estado y el ciudadano, la propiedad y uso de la información. Esta orientación será extensiva a la formación y la capacitación de funcionarios públicos y ciudadanos, mediante la utilización de este sector como soporte.
- 4.7 **Desconcentración:** La administración, el mantenimiento y la actualización de las tecnologías de información y comunicaciones será responsabilidad de cada institución, salvo aquellas situaciones que involucren la participación de los servicios de varias instituciones. En todo caso, es preciso procurar que los sistemas informáticos de las distintas instituciones sean compatibles y pueda existir desarrollo de proyectos conjuntos que favorezcan la interoperabilidad al interior del sector público.
- 4.8 **Competencia electrónica:** Validar las transacciones que se realicen de manera electrónica, independientemente de la jurisdicción territorial de las instituciones públicas. Asimismo, se deberán validar las transacciones realizadas las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana, por lo que se deberán revisar las normas aprobadas por los organismos correspondientes.

- 4.9 **Neutralidad tecnológica:** Las instituciones deben ser neutrales desde el punto de vista tecnológico, cumpliendo con este principio, habrá una libre competencia y unos proveedores no tendrán ventajas sobre otros. A los fines de mantener el principio de neutralidad tecnológica es indispensable hacer uso de estándares y normativas, tanto para almacenar información como para interactuar con otros sistemas.
- 4.10 **Centrada en el ciudadano:** Las iniciativas deben estar centradas en las necesidades del ciclo de vida de los ciudadanos.
- 4.11 **Centrada en los resultados:** Los proyectos deben tener impacto en eficiencia y desarrollo. Debe haber una conexión entre la entrega de servicios al ciudadano y los resultados que se persiguen como Gobierno.
- 4.12 **Centrada en el mercado:** Promover las capacidades de cada involucrado e integrar las necesidades de los usuarios, a los fines de crear una futura posición de desarrollo de conjunto.

Artículo 5. Pautas a seguir

Las Secretarías de Estado, Direcciones Generales y Nacionales, y demás dependencias del Estado, tanto en los procesos de modernización que ejecuten, así como en los proyectos que utilicen Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para concretar el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Estado, deberán seguir las siguientes pautas:

- 5.1 Introducir progresivamente el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en todos los procesos asociados a brindar servicios a los ciudadanos, debiendo considerar la interrelación que tengan con otras instituciones públicas.
- 5.2 Fomentar y promover el acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales, mediante las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Como medida para alcanzar este fin, se deberán crear incentivos a los ciudadanos para el uso de estos medios, sin que esto se traduzca en una disminución de la calidad del servicio existente.
- 5.3 Proveer a los ciudadanos un servicio completo, en función de sus necesidades, de modo que exista una atención directa al ciudadano. Para ello, deberán lograr su integración con aquéllos que tengan un rol de trabajo y provisión interna de antecedentes.
- 5.4 Atender a los ciudadanos mediante ventanillas únicas basadas en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y velar porque los proyectos que se diseñen y los procesos de licitación que se convoquen, establezcan exigencias en cuanto a fiabilidad, seguridad, neutralidad y eficiencia; así como indicadores de calidad de

servicio, utilización de estándares que aseguren compatibilidad, protección de bases de datos, privacidad en línea, y sistemas de monitoreo de la gestión.

- 5.5 Procurar que el uso de las autorizaciones electrónicas, en la relación entre el ciudadano y los servicios, guarde relación directa con el nivel de seguridad que cada ciudadano aspira obtener o con aquél que la ley establezca para el caso.
- 5.6 Mejorar la eficiencia operacional de los servicios, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), simplificando y rediseñando los procesos.
- 5.7 Promover un mayor flujo de demanda para obtener mejores precios y condiciones de compra, como manera de hacer más eficiente el uso de los recursos financieros disponibles. Esta estrategia también será válida en la concreción de proyectos que utilicen las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y cuyo desarrollo no resulte factible para un único servicio.
- 5.8 Considerar y adoptar medidas tendentes a proporcionar a la ciudadanía, la información pertinente, tomando en consideración sus opiniones y sugerencias, así como a facilitar instancias de participación ciudadana y transparencia.
- 5.9 Velar por el desarrollo de páginas Web informativas y transaccionales, de fácil acceso y comprensivas, que respondan a los estándares y normativas del Gobierno Electrónico. Asimismo, se deberá vincular esta información a portales de búsqueda generales, tanto del gobierno como privados, como una manera de facilitar el acceso a la información.
- 5.10 Velar por los estándares de contenido y de calidad de las páginas Web de las Secretarías de Estado, Direcciones Generales y Nacionales y servicios ofrecidos, asegurando el acceso de los ciudadanos a la información general y específica sobre la acción del gobierno, así como velar por la correcta aplicación y realización de las transacciones, trámites y servicios ofrecidos.
- 5.11 Mantener permanentemente actualizado el contenido informativo y de servicios publicados en los portales gubernamentales.
- 5.12 Promover y difundir, conjuntamente con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), las estrategias y los programas de Gobierno Electrónico desarrollados en la Administración Pública.

Artículo 6. Corresponderá a la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) la coordinación y el seguimiento del fiel cumplimiento de las instrucciones precedentes y de todas aquéllas que se establezcan en el futuro, en relación al desarrollo del Gobierno Electrónico.

Artículo 7. Las Secretarías de Estado, las Direcciones Generales y Nacionales, y demás dependencias del Estado deberán presentar a la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), con noventa (90) días calendario de antelación, al inicio de cada año, el plan estratégico donde se señale cómo aplicarán el presente Instructivo, en su institución.

Artículo 8. El plan que presentarán las Secretarías de Estado, las Direcciones Generales y demás dependencias, deberá cumplir, como mínimo, con los lineamientos, las normas, las disposiciones y las directrices establecidas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en materia de Gobierno Electrónico, así como los parámetros de tiempo específico para la creación, desarrollo e implementación de cada una de las acciones indicadas a continuación:

- 8.1 Contar con un sistema de información diseñado para apoyar las funciones internas y la atención a los ciudadanos; además de atender directamente a los sistemas de información de otras instituciones públicas.
- 8.2 Establecer que los servicios que brinda la institución puedan hacerse accesibles por línea o mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- 8.3 Sin perjuicio de las redes propias que utilicen los servicios, éstos se deberán conectar progresivamente con las demás instituciones, mediante la red del Intranet Gubernamental, que administrará la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- 8.4 Instaurar, como una medida de gestión, destinada a medir el avance del Gobierno Electrónico en cada servicio, un indicador de periodicidad trimestral, que mida los porcentajes de trámites presenciales y electrónicos que se han brindado a través de los servicios a los ciudadanos y a otras instituciones públicas, de acuerdo a los indicadores diseñados para los fines de medición.
- 8.5 Mantener vigentes las licencias de todos los productos de “software” que se utilicen en la institución. Las instituciones serán autónomas para seleccionar y utilizar los productos de “software” que resuelvan más apropiadamente sus necesidades y que se ajusten a su realidad.
- 8.6 Desarrollar mecanismos que permitan, faciliten y promuevan, al interior de su institución, que las comunicaciones se efectúen preferentemente mediante las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). De igual forma, las instituciones del Estado deberán ser pioneras en la utilización de los servicios electrónicos.
- 8.7 Considerar, en el desarrollo de proyectos que utilicen las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), el impacto que podría producir en la organización y en el personal. Para esto, se deberá incluir, como parte de dichos

proyectos, la detección y resolución de los efectos que provocaría su aplicación, con especial énfasis cuando dicho impacto involucre a los funcionarios de la institución.

- 8.8 Adoptar, progresivamente, estándares de la industria de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y del Gobierno Electrónico, que permitan relacionar e interconectar distintos sistemas y diversas plataformas.
- 8.9 Tener presencia en el Internet con una imagen corporativa de gobierno común. Para ello se deberá, en un plazo no superior a los tres (3) meses, a partir de la publicación del presente Decreto, coordinar con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), los asuntos relacionados a esos fines.
- 8.10 Cumplir con la Guía de Normas y Estándares para el desarrollo de portales gubernamentales, redactada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Artículo 9. Aprobar la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, que será publicada en el portal electrónico de la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC): www.optic.gob.do.

Artículo 10. Ratificar el Decreto 1090-04, del 3 de septiembre de 2004, que crea la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo, con autonomía financiera, estructural y funcional para la coordinación y el desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico.

Artículo 11. Vigencia.

El presente Decreto regirá a partir de la fecha de su publicación.

DADO en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los diecinueve (19) días del mes de abril de dos mil siete (2007); años 164 de la Independencia y 144 de la Restauración.

LEONEL FERNANDEZ

Dec. No. 230-07 que otorga exequátur a varios profesionales.

LEONEL FERNANDEZ
Presidente de la República Dominicana

NUMERO: 230-07