



*Presidencia de la República Dominicana*

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



NORTIC  
**A5**  
2015



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

Santo Domingo, República Dominicana  
7 de Abril, 2015





*Presidencia de la República Dominicana*

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

# NORTIC A5 2015

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

Santo Domingo, República Dominicana  
7 de Abril, 2015

---

## **NORTIC A5:2015**

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

Edición: 1era

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

Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica (ENAT)

Ministerio de Administración Pública (MAP)

Vice Ministerio de Innovación y Modernización

Fecha de aprobación: 22 de enero de 2015

Fecha de lanzamiento: 7 de Abril de 2015

Categoría: A

Serie de documento: 5

Año de publicación: 2015

Diagramado y Diseñado por el Departamento Multimedia OPTIC.

Impreso en República Dominicana



# CONTENIDO

PROLOGO.....	v
MARCO LEGAL.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

## CAPÍTULO I.

<b>Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano .....</b>	<b>15</b>
SECCIÓN 1.01 Alcance.....	15
SECCIÓN 1.02 Referencias Normativas.....	16
SECCIÓN 1.03 Términos y Definiciones.....	16
SECCIÓN 1.04 Conceptos Generales.....	16
Sub-sección 1.04.1 Servicios.....	17
Sub-sección 1.04.2 Servicios Públicos.....	17
Sub-sección 1.04.3 Servicios en Línea.....	17
Sub-sección 1.04.4 Servicios Transaccionales.....	18
SECCIÓN 1.05 Gestión De Servicios.....	18
Sub-sección 1.05.1 Directrices Generales sobre Gestión de Servicios.....	18
SECCIÓN 1.06 Niveles De Servicio.....	20
SECCIÓN 1.07 Calidad De Los Servicios.....	21

## CAPÍTULO II

<b>Preparación de los Servicios Públicos .....</b>	<b>23</b>
SECCIÓN 2.01 Preparación del Servicio.....	23
Sub-sección 2.01.1 Composición del Nombre.....	23
Sub-sección 2.01.2 Catálogo de Servicios.....	24
Sub-sección 2.01.3 Disponibilidad y continuidad del servicio.....	25
Apartado 2.01.3.1 Centro de Datos Oficial del Estado .....	27
Sub-sección 2.01.4 Metadatos.....	28
Sub-sección 2.01.5 Carta compromiso.....	29

## CAPÍTULO III

<b>Canales de Atención Ciudadana .....</b>	<b>31</b>
SECCIÓN 3.01 Atención en Línea.....	31
Sub-Sección 3.01.1. Directrices sobre las notificaciones a los usuarios.....	34
Sub-Sección 3.01.2. Creación de formularios procesos o transacciones....	34
Sub-Sección 3.01.3. Integración al Portal del Estado Dominicano	
www.gob.do.....	37
Sub-Sección 3.01.4. Redes sociales.....	38
Sub-Sección 3.01.5. Chat.....	39
Sub-Sección 3.01.6. Prestación de servicios en la nube .....	39



Sub-Sección 3.01.6. Prestación de servicios en la nube.....	40
Sub-Sección 3.01.8. Correo electrónico .....	41
<b>SECCIÓN 3.02 Atención Telefónica.....</b>	<b>42</b>
Sub-Sección 3.02.1. Directrices Generales de la Atención Telefónica.....	42
Sub-Sección 3.02.2. Sistema de respuesta de voz interactiva .....	44
Sub-Sección 3.02.3. *GOB.....	47
Apartado 3.02.2.1. Procedimiento para pertenecer al *GOB .....	47
<b>SECCIÓN 3.03 Atención Presencial.....</b>	<b>49</b>
Sub-Sección 3.03.1. Directrices Generales de la Atención Presencial.....	49
Sub-Sección 3.03.2. Procedimiento para pertenecer al Punto GOB.....	50
<b>SECCIÓN 3.04 Ventanilla Única.....</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>Interoperabilidad .....</b>	<b>55</b>
<b>SECCIÓN 4.01 Uso del Catálogo.....</b>	<b>55</b>
<b>SECCIÓN 4.02 Interoperabilidad Organizacional.....</b>	<b>56</b>
<b>SECCIÓN 4.03 Interoperabilidad Semántica.....</b>	<b>59</b>
<b>SECCIÓN 4.04 Interoperabilidad Técnica.....</b>	<b>62</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>Automatización de los Servicios .....</b>	<b>67</b>
<b>SECCIÓN 5.01 Documentos Electronicos y Firmas Digitales.....</b>	<b>67</b>
Sub-Sección 5.01.1 Firmas Digitales.....	68
<b>SECCIÓN 5.02 Pago Electrónico .....</b>	<b>69</b>
<b>SECCIÓN 5.03 Recomendaciones.....</b>	<b>71</b>
<b>SECCIÓN 5.04 Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente .....</b>	<b>71</b>
<b>SECCIÓN 5.05 Sistema de Planificación de Recursos Empresariales .....</b>	<b>72</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>74</b>
<b>ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS.....</b>	<b>82</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>89</b>
<b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>90</b>

## PRÓLOGO

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 No. 1090-04, en fecha 3 de septiembre de 2004, como dependencia directa del Poder Ejecutivo, con autonomía financiera, estructural y funcional, a fin de garantizar eficiencia, transparencia, servicios en línea y mecanismos para la rendición de cuentas, disponibles a favor de la ciudadanía.

De modo que atendiendo a sus funciones, la OPTIC ha elaborado la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5:2015), en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP), el cual fue creado mediante la Ley No. 41-08, con la responsabilidad de velar por la prestación efectiva y de calidad de los servicios públicos.

Las NORTIC fueron concebidas para normalizar, estandarizar y tener una herramienta de auditoría para el efectivo uso e implementación de las TIC en la administración pública, con el fin de llegar a la completa homogeneidad y mejora de los procesos entre los organismos gubernamentales.

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

1. Categoría A (normas universales), para los aspectos normativos que aplican a todos los organismos gubernamentales.
2. Categoría B (normas para los departamentos de TIC), para aquellas normas necesarias y exclusivas a la efectiva gestión de los departamentos o áreas de TIC dentro de los distintos organismos del Estado Dominicano.



3. Categoría C (normas municipales), para las normas que aplican a las iniciativas de TIC en los ayuntamientos o municipios.
4. Categoría D (normas para embajadas), para las normas que aplican únicamente a las iniciativas de TIC de las embajadas, consulados o misiones en el extranjero.
5. Categoría E (normas especiales), para las normas que aplican a organismos gubernamentales con características específicas dependiendo de sus funciones y estructura orgánica, así como para iniciativas, proyectos o programas de Gobierno, en el cual se haga uso de las TIC.

De modo, que esta norma, por tener un alcance universal, pertenece a la categoría A; mientras que por ser la quinta NORTIC elaborada y en el año 2015, su denominación es NORTIC A5:2015.

En algunos casos, esta normativa puede presentarse de la forma siguiente NORTIC A5-1:2015, seguida de trece caracteres (#####-##-#####), donde el número “1” que aparece después del guion (-) especifica la serie del documento (1 para directrices, 2 para guías de implementación, 3 para código de buenas prácticas, entre otros) y los demás caracteres, el Número de Identificación Único (NIU) para cada organismo del Estado.

La evaluación de cada NORTIC es realizada por dos comités, la primera evaluación es ejecutada por el Comité Interno para la 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 y recomendaciones para garantizar la prestación efectiva y automatización de los servicios públicos hacia el ciudadano.

## MARCO LEGAL

LA OPTIC y el MAP, han establecido en conjunto, las directrices, sobre la elaboración y gestión de los servicios en sus diferentes formas por las cuales debe regirse todo organismo gubernamental del Estado Dominicano que se encuentre dentro del alcance de esta normativa, tanto para aquellos que se encuentren físicamente dentro del país, como para los organismos 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. El **Decreto 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<sup>(1)</sup> 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.
2. La Ley No. 41-08, que crea la Secretaría de Función pública y crea Secretaría de Estado de Administración Pública.
- Artículo 7.- Se crea la Secretaría de Estado de Administración Pública como órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la presente ley, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, del desarrollo del gobierno electrónico y de los procesos de evaluación de la gestión institucional.
3. La Ley No. 107-13, sobre Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo.
4. La Ley No. 200-04, la cual es la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y establece la implementación de la sección “Transparencia” en los portales del Gobierno Dominicano.
- Artículo 5.- Se dispone la informatización y la incorporación al sistema de comunicación por Internet<sup>(2)</sup> o a cualquier otro sistema similar que en el futuro se establezca, de todos

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

(2) 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.



los organismos públicos centralizados y descentralizados del Estado, incluyendo el Distrito Nacional y los municipios, con la finalidad de garantizar a través de este, un acceso directo del público a la información del Estado. Todos los poderes y organismos del Estado deberán instrumentar la publicación de sus respectivas “páginas web” a los siguientes fines:

- Difusión de información: Estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos<sup>(3)</sup>.
- Centro de intercambio y atención al cliente o usuario: Consultas, quejas y sugerencias.
- Trámites o transacciones bilaterales.
- La información a que hace referencia el párrafo anterior, será de libre acceso al público sin necesidad de petición previa.
- Artículo 6.- La administración pública, tanto centralizada como descentralizada, como cualquier otro órgano o entidad que ejerza funciones públicas o ejecute presupuesto público, y los demás entes y órganos mencionados en el Artículo 1 de esta ley, tienen obligación de proveer la información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales o en cualquier otro formato y que haya sido creada u obtenido por ella o que se encuentre en su posesión y bajo su control.
- Artículo 11.- La información solicitada podrá ser entregada en forma personal, por medio de teléfono, facsímile, correo ordinario, certificado o también correo electrónico<sup>(4)</sup>, o por medio de formatos disponibles en la página de Internet que al efecto haya preparado la administración a la que hace referencia el Artículo 1 de esta ley.
- Artículo 24.- Las entidades o personas que cumplen funciones públicas o que administren recursos del Estado deberán prever en sus presupuestos las sumas necesarias para hacer

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

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



publicaciones en los medios de comunicación colectiva, con amplia difusión nacional, de los proyectos de reglamentos y actos de carácter general, a los que se ha hecho referencia en el artículo anterior.

- Párrafo.- En los casos en que la entidad o persona correspondiente cuente con un portal de Internet o con una página en dicho medio de comunicación, deberá prever la existencia de un lugar específico en ese medio para que los ciudadanos puedan obtener información sobre los proyectos de reglamentación, de regulación de servicios, de actos y comunicaciones de valor general, que determinen de alguna manera la forma de protección de los servicios y el acceso de las personas de la mencionada entidad. Dicha información deberá ser actual y explicativa de su contenido, con un lenguaje entendible al ciudadano común.
  - Debe publicarse el contenido utilizando medios tecnológicos que garanticen la autenticidad de la información, tales como certificados digitales<sup>(5)</sup>.
5. El Decreto No. 130-05, que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
  6. La Ley No. 310-14, que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados (SPAM<sup>(6)</sup> ).
  7. La Ley No. 172-13, sobre protección de datos de carácter personal.
  8. La Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital<sup>(7)</sup>.
  9. La Ley No. 53-07, contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.
    - Artículo I.- 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

(5) Es un fichero generado por un organismo certificador de firmas digitales, que le permite a un organismo o empresa confirmar la identidad de una persona física en internet, en el caso de la república dominicana dicha entidad debe estar avalada por (INDOTEL).

(6) 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.

(7) Es un mecanismo criptográfico que permite al receptor autenticar el mensaje recibido por el emisor, confirmando así la integridad de la información.



prevención y sanción de los delitos cometidos contra estos o cualquiera de sus componentes<sup>(8)</sup> 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.

10. La **Ley No. 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 organismo rector abogará para que los medios de comunicación masiva presenten una imagen comprensiva y exacta de las personas con discapacidad. Asimismo, velará porque estos medios cumplan con las normas éticas y de estilo correspondiente.
11. El **Decreto No. 229-07**, el cual es el instructivo de aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.
12. El **Decreto No. 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.

(8) Referido a la web, son aplicaciones que componen un manejador de contenidos, estos agregan funcionalidades específicas como eventos, galería de fotos, entre otros.



13. **El Decreto No. 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<sup>(9)</sup> en su portal web hacia el portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).

(9) Los enlaces, también conocidos como hipervínculos o hiperenlaces, son elementos dentro de un portal web que hacen referencia a otros contenidos que se encuentran dentro del mismo portal web o un portal externo.

## INTRODUCCIÓN

La norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano tiene como propósito la normalización y homogenización de todos los servicios del Estado Dominicano, estableciendo directrices de control para este objetivo, las cuales se establecen en cada capítulo de esta normativa.

El primer capítulo sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano pretende garantizar la eficiente gestión de los servicios y en el mismo se establecen las directrices para asegurar la calidad y los diferentes niveles que se deben establecer. Además, en este capítulo se especifican los diferentes tipos de servicios que pueden ser brindados al ciudadano.

En el capítulo III, se establece todo lo referente a las pautas para normalizar los canales de atención ciudadana, como es la atención en línea, donde se indica cómo deben estar plasmados los servicios de cara al ciudadano en la web<sup>(10)</sup> y cómo debe garantizarse la disponibilidad de los mismos; la atención telefónica donde se plantea cómo debe ser la interacción con el ciudadano por medio de los sistemas de voz interactiva y servicio al cliente; y la atención presencial donde se presentan las políticas y procedimientos para prestar servicios al ciudadano.

El capítulo IV sobre interoperabilidad, se indican las directrices que deben seguir los organismos, a fin de lograr interoperar con otros, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva, con el objetivo de agilizar los procesos de los servicios que realizan dichos organismos, reduciendo costos y evitando que el ciudadano suministre información que el Estado posee. En este capítulo se presentan 3 dimensiones de la interoperabilidad, esenciales para que esta sea posible, las cuales son al interoperabilidad organizacional,

(10) Es un sistema de documentación de hipertexto distribuido, los cuales se encuentran interconectados y accesibles desde la web.



semántica y técnica.

El capítulo V sobre automatización de los servicios tiene como objetivo hacer más eficiente la gestión de los procesos operativos de los organismo del Estado Dominicano, estableciendo las directrices sobre firmas digitales, pago electrónico, sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM por sus siglas en inglés) y sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP por sus siglas en inglés), procurando como buena práctica la optimización de sus recursos tecnológicos.

## CAPÍTULO I

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

Esta norma indica las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano tanto para la elaboración, prestación y gestión de sus servicios, así como la implementación de servicios transaccionales.

Con estas directrices y recomendaciones se pretende modernizar y hacer más eficientes los servicios públicos ofrecidos a través de los distintos medios de atención ciudadana existentes.

#### SECCIÓN 1.01

#### ALCANCE

---

Las directrices de esta norma deben ser aplicadas por todos los organismos pertenecientes al Poder Ejecutivo, ya sean centralizados, descentralizados, municipios o embajadas, consulados y misiones en el extranjero que ofrezcan o planeen ofrecer servicios tanto presenciales como electrónicos.

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

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 entran 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.

## SECCIÓN 1.02

## REFERENCIAS NORMATIVAS

Para la elaboración de los lineamientos sobre el contenido de la carta compromiso se tomó como base la Guía Para el Desarrollo de la Cartas Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Administración Pública. Para el contenido sobre el catálogo de servicios<sup>(11)</sup> y niveles de servicio se utilizó el manual de buenas prácticas ITIL en su versión No. 3.

La NORTIC A5 hace referencia a la norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A4), publicada el 10 de junio de 2014, la cual fue tomada como base para la redacción del capítulo sobre interoperabilidad.

## SECCIÓN 1.03

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para fines de esta norma el término “servicio público” será sustituido solo por la palabra “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 1.04

## CONCEPTOS GENERALES

Para lograr ofrecer los servicios públicos debe tenerse claro el concepto de servicios públicos y el alcance de los mismos. Debido a esto, en esta normativa hemos tomado en cuenta cuatro (4) conceptos claves para facilitar la aplicación de esta norma:

- Servicios.
- Servicios públicos.
- Servicios en línea.
- Servicios transaccionales.

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



### Sub-sección 1.04.1

### 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, así que según quién brinde el servicio puede ser un servicio público o un servicio privado.

Mientras que según a quién estén dirigidos pueden ser: servicios de gobiernos a gobierno, de gobierno a ciudadanos, de gobierno al sector privado y de gobierno a los empleados.

### Sub-sección 1.04.2

### Servicios públicos

Se entiende por servicio público una actividad o conjunto de actividades exclusivas de los organismos del Estado, los cuales están organizados conforme a disposiciones legales y reglamentarias vigentes, con el objetivo de satisfacer de forma regular o continua a las necesidades de carácter colectivo de los ciudadanos, el sector privado y el mismo Estado.

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 personalizada 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.

### Sub-sección 1.04.3

### Servicios en línea

Son los servicios ofrecidos a través de Internet o por aplicaciones móviles que permiten hacer consultas, solicitudes y gestiones de forma fácil y sin importar el lugar y la hora.

**Sub-sección 1.04.4****Servicios transaccionales**

Es un servicio electrónico que permite realizar una transacción o trámite completo entre el usuario de un servicio y el proveedor del mismo.

**SECCIÓN 1.05****GESTIÓN DE SERVICIOS****Sub-sección 1.05.1 Directrices Generales sobre Gestión de Servicios**

- (a) Los organismos que ofrecen servicios al ciudadano deben seguir los siguientes pasos:
- (i) Deben reducir el trámite que puede convertirse en un obstáculo puramente burocrático que entorpezca o retarde la entrega eficiente de los servicios al ciudadano.
  - (ii) Ofrecer servicios bajo el marco de la legalidad.
  - (iii) Ofrecer servicios a los ciudadanos, sector público o privado desde un punto de vista imparcial.
  - (iv) El personal del organismo involucrado en la prestación de los servicios debe asesorar a los solicitantes de los servicios en todo momento, sea que este realice el servicio en línea o presencial.
  - (v) Los servicios ofrecidos por los organismos deben poseer una documentación sobre los procesos involucrados en la entrega de los mismos.
  - (vi) Los servicios deben seguir los procedimientos previamente establecidos para la entrega de los mismos.
  - (vii) Debe existir un mecanismo que permita que los servicios sean evaluados por parte de los consumidores finales.
  - (viii) Los organismos deben publicar periódicamente los resultados de las evaluaciones realizadas a los servicios.
  - (ix) Debe existir mecanismos que permitan la mejora continua de los servicios.



- (x) Deben existir protocolos de atención especial para los ciudadanos con discapacidad o condiciones especiales.
  - (xi) El organismo deben prestar y garantizar servicios que cumplan con los niveles de servicios expuestos en los SLA, en caso de que aplique, o lo estipulado en la carta compromiso.
  - (xii) Deben habilitarse espacios idóneos para la atención de los ciudadanos que solicitan servicios o información sobre los mismos.
  - (xiii) En el caso de servicios transaccionales deben utilizarse herramientas de monitoreo y evaluación para mitigar el riesgo de transacciones fraudulentas. Ver sección 5.02 sobre pago electrónico.
  - (xiv) 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 los siguientes pasos:
- (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 para fines de ofrecer un servicio únicamente debe utilizarse para los fines especificados.
  - (iv) La base de datos 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 poder acceder a la acción de habeas data.
- (vi) Debe existir un manual de procedimientos que explique el correcto tratamiento de la información personal obtenida con fines de ofrecer algún servicio.

## SECCIÓN 1.06

## NIVELES DE SERVICIO

(a) Cada organismo gubernamental debe establecer los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés) necesarios con los clientes y proveedores para ofrecer los servicios, siempre que estos lo requieran.

(b) Los SLA deben contener como mínimo las siguientes informaciones:

- (i) **Descripción del servicio:** Donde se especifique de manera detallada todos los aspectos del servicio brindado.
- (ii) **Revisión y vigencia:** Donde se establece el tiempo durante el cual es válido el SLA y el procedimiento de revisión establecido.
- (iii) **Objetivo del servicio:** Finalidad que se desea alcanzar con el servicio brindado.
- (iv) **Políticas:** Especificación de las políticas que regulan el servicio brindado.
- (v) **Monitoreo del SLA:** Especificación de cada qué tiempo se estará monitoreando el servicio.
- (vi) **Contactos:** Informaciones de contactos del cliente y del representante del departamento de TIC.
- (vii) **Quejas y reclamaciones:** Informaciones de contactos en donde el cliente pueda comunicarse en caso de incumplimiento del SLA.
- (viii) **Reporte de incidentes:** Informaciones de contactos en donde el usuario se comunique en caso de averías en el servicio.
- (ix) **Tiempo de respuesta:** Especificación del tiempo de respuesta según la prioridad del incidente.



## SECCIÓN 1.07

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- (a) Debe preverse cualquier aumento en la demanda de los servicios para de esta forma suplir dicha necesidad de servicio con igual nivel de satisfacción a los ciudadanos.
- (b) Debe garantizarse la igualdad y homogeneidad en la prestación de los servicios.
- (c) Debe informársele al usuario sobre los cambios que se realicen al servicio.
- (d) Los servicios deben ser de fácil acceso por parte de los ciudadanos.
- (e) Debe informárseles a los ciudadanos todo lo referente al servicio y lo que resulte de la prestación del mismo en un lenguaje compresible.
- (f) En el caso de servicios presenciales, estos deben ofrecerse en lugares adecuados para la prestación de los mismos.
- (g) Los organismos deben ofrecer una atención personalizada a los ciudadanos.
- (h) Debe existir un sistema de monitoreo de los servicios en cada uno de los canales de atención.
- (i) Los organismos de la Administración Pública deben realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos.



## CAPÍTULO II

### PREPARACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En el siguiente capítulo se aborda la manera en que se estructuran, crean y mantienen los servicios ofrecidos por los organismos gubernamentales, con el objetivo de que los mismos sean brindados al ciudadano y a los demás organismos en rol de clientes, de una forma constante y eficiente.

#### SECCIÓN 2.01

#### PREPARACIÓN DEL SERVICIO

---

Para mejorar los servicios públicos brindados, los organismos gubernamentales deben conformar sus servicios tomando en cuenta aspectos como el nombre que tendrá el servicio, medidas a tomar en caso de fallas y las responsabilidades del mismo para con el ciudadano.

##### Sub-sección 2.01.1

##### Composición del nombre

---

(a) El nombre del servicio debe crearse tomando en cuenta los siguientes criterios:

- **Fácil de recordar;** que esté relacionado directamente con lo que se brindará, de modo que el nombre sea como un sinónimo del servicio mismo.
- **Sencillo;** evitar que los nombre sean largos y difíciles de pronunciar.
- **Singularidad;** asegurarse que el nombre del servicio no sea el mismo que se ofrece en algún otro organismo, de manera que no se presenten confusiones.



## Sub-sección 2.01.2

## Catálogo de servicios

- (a) El organismo debe elaborar el catálogo de servicio cumpliendo con las siguientes directrices:
- (i) Los servicios deben agruparse y categorizarse en familias principales de servicio.
  - (ii) El catálogo de servicio debe estar escrito en un lenguaje simple, evitando los tecnicismos siempre que sea posible.
  - (iii) Debe contener solo los servicios que estén activos e interesen al cliente, evitando aquellos que no se ofrezcan actualmente o aquellos que se ofrecerán en un futuro.
  - (iv) Cada servicio debe contener los siguientes datos:
    - Nombre y descripción del servicio.
    - Departamento propietario del servicio.
    - Cliente del servicio.
    - Otras partes implicadas (proveedores, organismos, entre otros), cuando aplique.
    - Fechas de versión y revisión.
    - Acuerdos de Niveles de Servicios<sup>(12)</sup> (SLA, por sus siglas en inglés), cumpliendo con lo especificado en la **sub-sección 2.03.2 Sobre los Niveles de servicios de la NORTIC A1:2014**, en caso de que el servicio lo necesite.
    - Condiciones de prestación del servicio, requisitos para que se pueda brindar el servicio.
    - Precio, en caso de que se requiera de algún pago, de lo contrario debe especificarse que es gratuito.
    - Cambios y excepciones para la prestación del servicio.

(12) 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.



- (b) El catálogo de servicio debe estar disponible para todos los miembros de la mesa de servicio y a quienes el organismo considere necesario.
- (c) Debe elaborarse un plan para el mantenimiento y actualización del catálogo de servicios. Este plan debe incluir:
- Planificación de actualizaciones para el catálogo:** Preparar un plan que contenga el cómo, y cuándo se realizarán las actualizaciones.
  - Planificación de revisiones periódicas:** Cada qué tiempo se realizarán las revisiones al catálogo de servicios.
  - Protocolos para aprobación de cambios:** Quién y cómo se aprobarán los cambios realizados al catálogo.
  - Políticas para la medición y monitoreo del catálogo de servicio:** Con el objetivo de medir el rendimiento de este, la calidad en los servicios ofertados y la eficiencia de los procesos establecidos.
    - La unidad de administración del servicio de TIC debe tener un personal que asuma la función de la ejecución del plan para el mantenimiento y actualización del catálogo de servicio.

### Sub-sección 2.01.3 Disponibilidad y continuidad del servicio

- (a) El organismo debe realizar un plan de gestión de la disponibilidad del servicio, tomando en cuenta los siguientes puntos:
- 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.
    - Descripción del sobre uso del servicio por parte del cliente.
    - Informe del rendimiento y disponibilidad del servicio.



- (ii) El organismo debe elaborar encuestas de satisfacción al ciudadano, en la cual se pueda medir la calidad y disponibilidad del servicio brindado.
- Las encuestas deben elaborarse en base a los siguientes criterios:
    - El departamento encargado debe definir el número de encuestas a realizar por servicio brindado.
    - El resultado que arroje debe ser en base a datos de números, respuestas de afirmación/negación o alguna respuesta específica.
      - Deben ser sencillas y con un lenguaje comprensible.
      - Deben contestarse de manera directa.
      - No deben estar sujetas a prejuicios.
    - Las encuestas deben realizarse por cualquiera de las vías de comunicación, ya sea web o presencial, siempre y cuando se obtenga una documentación de los resultados de las mismas.

(b) El organismo debe realizar una gestión de la continuidad del servicio, tomando en cuenta los siguientes puntos:

    - Identificar las dependencias del servicio, realizando una:
      - Identificación y priorización de los servicios esenciales de la organización.
      - Identificación de las funciones principales en que se basan los servicios.
      - Priorizar una lista de las acciones principales a realizar en caso de alguna falla o interrupción.
    - Identificar los recursos necesarios para garantizar la continuidad del servicio, tomando en cuenta:
      - La identificación y documentación de las dependencias que tiene el servicio, ya sea interna o externa.



- La identificación y documentación del personal a cargo de brindar el servicio, así como sus roles.
  - Aseguramiento de los registros y las bases de datos, generados por el servicio.
- (iii) Realizar un plan para la continuidad del servicio, en el cual se especifique lo siguiente:
- Una descripción del personal a cargo de llevar y mantener el plan de continuidad del servicio.
  - Lista de los mecanismos de comunicación necesarios para ejecutar el plan.
  - Lista de los impedimentos como las amenazas y vulnerabilidades que podrían afectar la prestación de los servicios.
  - Lista de las personas que se encargan de brindar el servicio, especificando sus roles y funciones.

#### Apartado 2.01.3.1

#### Centro de Datos Oficial del Estado

(a) Como medida de prevención y salvaguardar la información generadas por los servicios ofrecidos, los organismos gubernamentales deben tener alojados copia de sus datos en el Centro de Datos Oficial del Estado Dominicano, cumpliendo con lo especificado en la **sección 4.03 de la NORTIC A1:2014, sobre servicios en la nube** y seguir los siguientes procesos:

- Realizar el levantamiento de las informaciones que desean alojar en el Centro de Datos.
- Realizar la debida solicitud a la OPTIC para la inclusión en el servicio.
- Seguir los procesos establecidos por el personal responsable encargado de llevar a cabo el alojamiento de los datos.



## Sub-sección 2.01.4

## Metadatos

- (a) Debe organizarse, clasificarse y relacionarse la información reutilizable relacionada con los servicios, en función de metadatos<sup>(13)</sup>.
- (b) La estructura de los metadatos se definirá mediante el Vocabulario para Catálogo de Datos<sup>(14)</sup> (DCAT, por sus siglas en inglés), como se especifica en **la NORTIC A3:2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano**.
- (c) Cada conjunto de datos debe ofrecer los metadatos siguientes:
- (i) **Título;** el cual define el nombre del conjunto de datos.
  - (ii) **Descripción;** donde se explica de forma breve de que trata el contenido del conjunto de datos.
  - (iii) **Organismo;** el cual contiene el nombre del organismo gubernamental.
  - (iv) **Licencia;** donde se especifica el tipo de derecho de uso, copia, distribución o modificación de la información publicada.
  - (v) **Categoría;** indicando con cuál de las categorías determinadas en **la sección 3.01.a, sobre la categorización de la información reutilizable de la NORTIC A3:2014**, se relaciona el conjunto de datos.
  - (vi) **Sub-categoría;** este es otro nivel de especificación del conjunto de datos para delimitar mucho más su naturaleza informativa. Para este caso, se utilizarán las sub-categorías determinadas en **la sección 4.03.ii. de la NORTIC A3:2014**.
  - (vii) **Fecha de publicación;** especificando la fecha de publicación del conjunto de datos y la hora, la cual debe estar basada en el sistema horario de 24 horas. Este metadato debe estar expresado de la forma siguiente: AAA-MM-DD hh:mm:ss.

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

(14) Es un estándar definido por el Consorcio World Wide Web (W3C) y diseñado para facilitar la interoperabilidad entre catálogos de datos publicados en la Web.



- (viii) **Fecha de actualización;** especificando la fecha de la última modificación del conjunto de datos y la hora, acatándose a la directriz de la sección 4.04.c.vii, sobre los Metadatos de la NORTIC A3:2014.
- (ix) **Recurso;** aludiendo a todos los contenidos o diferentes formatos comprendidos en el conjunto de datos.
- (x) **Palabras claves;** indicando los términos y separados por coma (,) que logren describir el conjunto de datos.
- (xi) **Cobertura geográfica;** especificando el municipio, la provincia, la región y el país.

#### Sub-sección 2.01.5

#### Carta compromiso

- (a) Todo organismo gubernamental que ofrezca servicios debe contar con una carta compromiso, y en la misma indicar los servicios que está en disposición de brindar al ciudadano y otros organismos del Estado Dominicano.
- (b) La carta compromiso debe contener como mínimo los siguientes criterios:
- (i) Una relación de los servicios que se ofrecen, organizados por servicios al ciudadano y servicios intraorganizacionales, y que los mismos contengan la siguientes informaciones:
- Nombre del servicio.
  - Descripción del servicio.
  - Información y/o documentos requeridos al ciudadano.
  - Área responsable de brindar el servicio.
- (ii) Derechos y deberes de los ciudadanos u otros organismos en relación al servicio brindado.
- (iii) Vías de comunicación por las cuales el ciudadano o el organismo pueda tener comunicación con el proveedor del servicio.



## CAPÍTULO III

### CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

En este capítulo se establecen las directrices para la correcta prestación de servicios al ciudadano por medio de las diferentes vías como son los canales en atención en línea, canales de atención telefónica y canales de atención presencial.

#### SECCIÓN 3.01

#### ATENCIÓN EN LÍNEA

- (a) Los organismos gubernamentales deben tener todos sus servicios en sus medios web<sup>(15)</sup> disponibles para los ciudadanos.
- (i) Todos los servicios disponibles en los medios web de los organismos gubernamentales deben tener las siguientes informaciones disponibles:
- Nombre formal.
  - Nombre informal.
  - Descripción del servicio.
  - A quien va dirigido el servicio.
  - Departamento que ofrece el servicio.
  - Contactos de departamento que ofrece el servicio (Teléfono, fax, correo electrónico institucional).
  - Requerimientos del servicio.

(15) 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.



- Procedimientos del servicio.
  - Horario de prestación del servicio.
  - Costo del servicio.
  - Tiempo de realización del servicio.
  - Acceso al servicio en caso de tener una plataforma para la prestación del mismo.
  - Otras vías de solicitud del servicio.
  - Información adicional sobre el servicio.
- (b) Los organismos gubernamentales deben tener políticas para la prestación de servicios en línea.
- (i) Los organismos gubernamentales deben establecer una periodicidad de revisión de los servicios en línea y validar las informaciones de los mismos.
  - (ii) En caso de que el ciudadano se encuentre en un formulario para algún proceso de solicitud de servicio, y este necesite colocar sus datos personales, el organismo gubernamental debe proteger los datos del ciudadano.
  - (iii) El organismo gubernamental debe informar al ciudadano lo siguiente al terminar su solicitud de servicio:
    - a) Número de solicitud de servicio asignado.
    - b) Tiempo de entrega o resultado del servicio.
    - c) Vías por las que se estará siendo contactado.
    - d) Vías por las que el usuario puede contactarse para informarse sobre su solicitud.
      - i) Dentro de las vías de comunicación para el usuario obtener información sobre la solicitud del servicio, debe incluirse un contacto de escalamiento en caso de que la solicitud supere la cantidad de días previamente establecidos, incluyendo las siguientes informaciones:



- e) Nombre.
  - f) Apellido.
  - g) Cargo.
  - h) Teléfono.
  - i) Extensión (si aplica).
  - j) Correo institucional.
  - k) Cualquier otra información que sea de interés al ciudadano sobre la solicitud del servicio.
- (iv) Los organismos gubernamentales no deben fomentar el uso de papel por parte del ciudadano en caso de requerir la presencia del mismo para brindar el servicio solicitado.
- (v) Los servicios ofrecidos en línea por los organismos gubernamentales deben ser anti-trámite.
- (vi) Los servicios deben estar disponibles en línea 24/7, los 365 días del año.
- (vii) Los organismos gubernamentales deben mantener un lenguaje simple y llano sobre las informaciones de los servicios en línea.
- (c) Los organismos deben tener un sistema de métricas para medir la satisfacción del ciudadano al momento de brindarle un servicio en línea.
- (i) Dentro de las métricas deben tomarse en cuenta lo siguiente:
- a) Nombre del servicio.
  - b) Tiempo de realización del servicio.
  - c) Departamento encargado de brindar el servicio.
  - d) Fecha de solicitud del servicio.
  - e) Fecha de cierre de solicitud del servicio.
  - f) Servicios atendidos por año y mes.
  - g) Servicios completados por año y mes.
  - h) Servicios no completados por año y mes.
  - i) Valoración del servicio por el ciudadano.



- (d) Los servicios en línea brindados por los organismos gubernamentales deben ser accesibles y usables.
- (i) Los servicios ofrecidos en línea deben ser visualizados por los ciudadanos en cualquier dispositivo.
  - (ii) Los servicios ofrecidos en línea deben tener la capacidad de ser accedidos por personas con discapacidad.

#### **Sub-Sección 3.01.1. Directrices sobre las notificaciones a los usuarios**

- (a) Los organismos gubernamentales deben notificar al ciudadano sobre actualizaciones o cambios en las solicitudes de los servicios.
- (i) El organismo debe mantener al usuario informado sobre el estado de su solicitud de servicio por medio de cualquiera de las siguientes vías:
    - Correo electrónico.
    - Sistema de seguimiento de caso.
    - Vía telefónica.
    - Servicio de mensajes simples (SMS, por sus siglas en inglés).<sup>(16)</sup>
    - Cualquier otro medio considerado por el organismo.
- (b) Los organismos gubernamentales no deben utilizar los correos pertenecientes a los ciudadanos para enviar correos spam con noticias, publicidades, eventos, entre otros.

#### **Sub-Sección 3.01.2. Creación de formularios procesos o transacciones**

- (a) Los organismos gubernamentales deben tomar en cuenta las siguientes directrices para la creación de formularios de servicios en línea:

(16) Es un servicio de telefonía móvil para el envío de mensajes cortos.



- (i) Los nombres de los campos deben ser claros y puntuales.
- (ii) Los formularios deben tener validaciones de la clase de información que solicitan.
- (iii) El estilo grafico de los formularios deben estar acorde al estilo grafico del medio web donde están alojados.
- (iv) Los formularios deben ser usables y accesibles.
  - a) Los formularios deben ser completamente funcionales en cualquier dispositivo, siendo estas computadoras de escritorio, tabletas o celulares inteligentes.
  - b) Los campos de los formularios deben utilizar el tag <sup>(17)</sup> longdesc para describir con más detalles el propósito del campo que el organismo requiere.
  - c) El formulario debe ser perfectamente visible sin necesidad de utilizar una hoja de estilo<sup>(18)</sup>.
  - d) Los formularios no deben utilizar imágenes en sustitución de texto.
  - e) Los nombres y descripciones de los campos de los formularios deben estar disponibles en audio y/o otros formatos que puedan ser leídos por programas para personas discapacitadas.
- (v) La tipografía utilizada por el formulario debe ser la misma utilizada por el medio web donde este resida.
- (vi) Los formularios deben tener notificaciones de los siguientes tipos antes del envío de la información al organismo:
  - a) Notificación de campos completados correctamente.
  - b) Notificación de campos completados incorrectamente.

(17) Es una etiqueta o palabras clave para enriquecer los atributos de un dato específico.

(18) Son archivos con códigos en cascada que le indican al portal web cómo debe verse en sentidos gráficos y visuales.



- c) Alertas que sean de interés al ciudadano.
- (vii) Los formularios deben tener globos de ayuda<sup>(19)</sup> para los campos que lo requieran.
- (viii) Los formulario deben presentar las informaciones establecidas en el **apartado 3.01.1.b.iii** luego de este ser completado por el ciudadano.
- (ix) Los formularios deben utilizar los campos correctos dependiendo el tipo de información requerida por el organismo para brindar el servicio en línea, a continuación los diferentes campos y sus usos:
  - a) **Botones radio:** También conocidos como Radio buttons, deben ser utilizados para respuestas sencillas.
  - b) **Campos de cotejo:** También conocidos como Check box, deben ser utilizados para seleccionar múltiples respuestas.
  - c) **Menús desplegables:** También conocidos como Dropdown menús, deben ser utilizados en sustitución del botón radio cuando se disponen de muchas respuestas. Ejemplo: Seleccione su país de origen.
  - d) **Campos de texto:** También conocidos como textbox, deben ser utilizados para respuestas personalizadas y particulares del ciudadano. Ejemplo: Escriba su nombre.
- (x) Los formularios deben utilizar marcadores de posición, también conocidos como placeholders, para dar una idea más clara al ciudadano de lo que requiere el organismo para poder brindar el servicio.
- (xi) Los formularios deben diferenciar los campos obligatorios de los opcionales.
- (xii) Los formularios deben utilizar mascaras para campos que requieran contraseñas.

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



- (xiii) Los formularios que excedan los 800px de alto, deben ser divididos por pasos y notificar al ciudadano la cantidad de pasos totales, los pasos restantes y el paso actual donde se encuentra.
- (xiv) Los formularios no deben tener deshabilitada la función de autocompletado.

#### Sub-Sección 3.01.3.

#### Integración al Portal del Estado Dominicano [www.gob.do](http://www.gob.do)

- (a) Los organismos gubernamentales deben estar integrados al Portal del Estado Dominicano ([www.gob.do](http://www.gob.do)).
- (i) Todos los servicios del organismo deben estar cargados y actualizados en el Portal del Estado Dominicano.
- Todas las informaciones sobre el organismo que residan en el Portal del Estado Dominicano deben ser revisadas por un tiempo prudente establecido por el organismo, para garantizar que la información sobre los servicios y demás contenidos estén actualizados al día.
- (ii) Los organismos gubernamentales deben subministrar las siguientes informaciones a la OPTIC, organismo gubernamental encargado del Portal del Estado Dominicano, como sigue:
- ¿A quién va dirigido el servicio?
  - Resultado del servicio.
  - Duración del servicio.
  - Requerimientos del servicio.
  - Documentos requeridos para adquirir el servicio.
  - Procedimiento para adquirir el servicio.
  - Costo del servicio.
  - Tiempo de entrega del resultado del servicio.
  - Horario del servicio.
  - Enlace para tramitar el servicio en línea (si aplica).
  - Cualquier otra información de interés al usuario.



## Sub-Sección 3.01.4.

### Redes sociales

- (a) Los organismos gubernamentales deben utilizar las redes sociales como canales de difusión de sus servicios llevando a cabalidad las directrices establecidas a continuación:
- (i) Los organismos gubernamentales deben cumplir las directrices establecidas en la **Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales (NORTIC E1:2014)** o en su defecto, estar certificados en la misma. A continuación algunas directrices a tomar en cuenta:
    - ii) El nombre de usuario del organismo debe ser el mismo en todas las redes sociales.
    - iii) La imagen de perfil de todas las redes sociales de los organismos gubernamentales deben tener la identidad país como se especifica en el **Capítulo III. Personalización y configuración de los medios sociales de la Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales (NORTIC E1:2014)**.
    - iv) El organismo debe tener un Área de gestión de los medios sociales como se especifica en el **Capítulo II. Levantamiento del área de gestión de medios sociales de la Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales (NORTIC E1:2014)**.
- (b) Los organismos gubernamentales deben tener programadas publicaciones semanales de difusión de sus servicios al ciudadano.
- (c) El moderador de medios sociales del organismo gubernamental debe estar al tanto de los servicios ofrecidos por su entidad y estar capacitado para poder responder cualquier pregunta de los ciudadanos.
- (d) Las cuentas de las redes sociales de los organismos gubernamentales deben estar verificadas.



## Sub-Sección 3.01.5.

## Chat

- (a) Los organismos gubernamentales que dispongan de un sistema de chat para ofrecer sus servicios al ciudadano deben tomar en cuenta lo siguiente:
- (i) El sistema de chat debe tener un formulario requiriendo las siguientes informaciones antes de la prestación del servicio:
- Nombre.
  - Apellido.
  - Correo electrónico:
    - i) A este correo debe ser enviado una copia de toda la conversación con el asistente que brinda el servicio por medio del sistema.
  - Servicio.
    - i) Debe existir un listado de los servicios para que el ciudadano pueda elegir el servicio del cual desea más información o asistencia.
  - Pregunta.
    - i) Debe existir un campo donde el ciudadano pueda colocar más detalles sobre su consulta sobre el servicio para que el asistente pueda dar un servicio más eficiente.
- (b) El ciudadano debe ser atendido en un máximo de 5 minutos por un asistente del organismo.
- (c) El sistema de chat debe estar disponible durante el tiempo de operación diaria del organismo gubernamental.
- (d) Al concluir la asistencia por medio del sistema de chat, el sistema debe ofrecer una encuesta de satisfacción con la siguiente información:
- a) Cómo valoraría el servicio brindado en un rango del 1 al 5, siendo 1 el menos satisfactorio, y el 5 el más satisfactorio.



## Sub-Sección 3.01.6.

## Prestación de servicios en la nube

- (a) Los organismos gubernamentales que brinden servicios en la nube deben seguir las siguientes directrices:
- (i) Los organismos gubernamentales deben cumplir con las directrices establecidas en el Capítulo VI. Seguridad de las TIC de la Norma general sobre el uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC A1:2014), o en su defecto, estar certificados en esta normativa.
- a) Tomando en cuenta esto se asegura, tanto la continuidad de los servicios que estén alojados en la nube, como la seguridad de la información y su confidencialidad por medio de:
- Que la información almacenada este resguardada, y no está expuesta a que esta se pueda dañar, perder o corromper.
  - Que la información almacenada no puedan ser accedidos por un tercero no autorizado.
  - Que la información almacenada por el proveedor no sea accedida por este con fines distintos a lo estipulado en el contrato entre los organismos.
  - Que la información almacenada este siendo transportada de forma segura a todos los puntos de consumo.
- (ii) Los organismos gubernamentales deben contemplar los siguientes tipos de infraestructuras en la nube:
- a) **Nube pública:** Es una infraestructura que está disponible al público a través el internet.
- b) **Nube privada:** Es una infraestructura especializada y privada para un organismo en particular.
- c) **Nube comunitaria:** Es una infraestructura compartida fruto de una alianza entre dos o más organismos gubernamentales las cuales tienen un objetivo similar y políticas de seguridad en común.



d) **Nube híbrida:** Es la infraestructura en la nube que utiliza varios tipos de las nubes anteriormente mencionadas, cada ambiente por separado, pero unidas por la misma infraestructura tecnológica permitiendo la fácil portabilidad de los datos entre nubes.

(iii) Los organismos gubernamentales deben contemplar los siguientes tipos de servicios en la nube:

a) **Software como servicio (SaaS):** Consiste en un repositorio de aplicaciones o programas los cuales han sido diseñados para ser el servicio persé bajo demanda.

b) **Plataforma como servicio (PaaS):** Consiste en el servicio bajo demanda que engloba tanto el hardware<sup>(20)</sup> como el software<sup>(21)</sup> para brindar un servicio, permitiendo la elasticidad de la capacidad en caso de ser requerido.

c) **Infraestructura como servicio (IaaS):** Consiste en el servicio donde básicamente la infraestructura tecnológica como servidores, programas, equipamiento de red, entre otros, son el servicio persé ofrecido a los organismos gubernamentales con fines de crear entornos controlados para ejecutar servicios propios del organismo, gestionar desarrollos, probar aplicaciones, entre otros.

#### Sub-Sección 3.01.7.

#### Correo electrónico

(a) Los organismos gubernamentales que presten servicios a través de correo electrónico deben tomar en cuenta lo siguiente:

(i) El agente designado para atender la solicitud de servicios por el ciudadano debe remitir al mismo un correo con las siguientes informaciones

- Número de solicitud.
- Nombre de solicitante.

(20) Se refiere a todas las partes físicas o tangibles de un sistema de información.

(21) Se refiere a todos los componentes lógicos o intangibles de un sistema de información, tales como programas, aplicaciones, sistemas operativos, entre otros. Telecomunicaciones.



- Apellido de solicitante.
  - Servicio solicitado.
  - Tiempo de respuesta.
  - Costo de servicio.
  - Cualquier otra información de interés al usuario.
- (b) Al final de la prestación del servicio, este debe ser evaluado por medio de una encuesta de satisfacción como sigue:
- a) Pregunta: ¿Cómo evalúa la prestación de este servicio?
  - b) Opción de respuesta 1: Excelente.
  - c) Opción de respuesta 2: Buena.
  - d) Opción de respuesta 3: Mala.
  - e) Opción de respuesta 4: Muy mala.
  - f) Campo libre: Comente brevemente la razón de su valoración.
- (c) La encuesta de satisfacción se realiza vía una plataforma web y no por el mismo correo para la protección del anonimato del ciudadano y garantizar su objetividad.

## SECCIÓN 3.02

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es un medio por donde se reciben y atienden llamadas que la ciudadanía hace para realizar solicitudes de información acerca de los distintos servicios que ofrecen los organismos gubernamentales, también para interponer denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias a los mismos.

### Sub-Sección 3.02.1. Directrices Generales de la Atención Telefónica

- (a) Para asegurar un adecuado contacto telefónico con el ciudadano debe tomar en cuenta las siguientes directrices:
- (i) El organismo debe crear un script de entrada y salida.
  - (ii) El organismo debe crear una política de calidad de la atención telefónica.



- (iii) El organismo debe crear una política de monitoreo de la atención telefónica.
- (iv) El representante debe saludar al ciudadano.
- (v) El representante debe dar su nombre al ciudadano.
- (vi) El representante debe utilizar un tono cálido y amable al inicio, durante y al final de la conversación.
- (vii) El representante debe identificar la información que el ciudadano desea. Para obtener la información deben utilizar las siguientes preguntas:
  - a) **Preguntas abiertas:** con este tipo de pregunta obtendrá la información con más profundidad por parte del ciudadano.
  - b) **Preguntas cerradas:** con este tipo de pregunta obtendrá la información de forma concreta.
  - c) **Preguntas aleatorias:** con este tipo de pregunta obtendrá varias respuestas por parte del ciudadano.
- (viii) El representante debe reflejar seguridad al momento de dar la información al ciudadano.
- (ix) El representante debe indicarle al ciudadano los documentos que tiene que llevar para adquirir el servicio.
- (x) El representante debe indicarle al ciudadano el horario en que puede adquirir el servicio.
- (xi) El representante debe indicarle al ciudadano si el servicio que está solicitando tiene costo.
- (xii) El representante debe indicarle al ciudadano si desea alguna otra información.
- (xiii) El representante debe dar su nombre al finalizar la conversación con el ciudadano.
- (xiv) El representante debe agradecer al ciudadano por utilizar los servicios.



## Sub-Sección 3.02.2. Sistema de respuesta de voz interactiva

- (a) Todo Organismo Gubernamental debe disponer de un IVR estandarizado.
- (b) El IVR debe estar disponible las 24/7/365.
- (c) El IVR debe transferir a la operadora cuando el ciudadano no marque ninguna opción en un tiempo razonable.
- (d) No deben existir extensiones inválidas.
- (e) Cuando el ciudadano marque una extensión o es transferido y no se comunique, el IVR debe mencionarle las siguientes opciones:
  - **No.1:** Grabar un mensaje de voz, donde se le permita al ciudadano dejar un mensaje grabado.
  - **No.2:** Retornar al menú principal, donde se le permita al ciudadano volver al inicio del menú.
- (f) El IVR debe tener la opción “Repetir opciones”, donde se le permita al ciudadano escuchar nuevamente las opciones del menú.
- (g) El IVR debe informarle al ciudadano el horario laboral cuando el mismo llame en horario no laborales al organismo.
- (i) El mensaje de bienvenida del IVR debe mencionar:
  - Saludo Cordial.
  - Nombre del Organismo.
- (h) Cuando el ciudadano ingrese datos, ya sean generales como personales, el IVR debe estar configurado para finalizar la función con la tecla almohadilla (#).
- (i) El IVR debe indicar el número de la opción antes del nombre o descripción de la misma.
- (i) El IVR debe estar configurado para soportar mínimo 3 niveles de profundidad, los cuales se identificarán como primer nivel, segundo nivel y tercer nivel.



- (i) Para el primer nivel deben reservarse las siguientes opciones:
- **Opción No. 0:** Operadora, donde el usuario se comunique rápidamente con un representante del organismo.
  - **Desde la opción No.1 hasta la No. 6** son opciones abiertas para el organismo, donde podrá hacer lo que considere.
  - **Opción No. 7:** Extensiones de los departamentos, donde se le facilite al ciudadano todos los departamentos del organismo.
  - **Opción No. 8:** Información del organismo gubernamental, donde debe reservarse estas opciones para ofrecer las informaciones siguientes:
    - **Opción No.1:** Horario laboral.
    - **Opción No.2:** Localidades (Si aplica).
    - **Opción No.3:** Servicios (Si aplica).
    - **Opción No.4:** Canales de acceso, donde se facilite al ciudadano otras vías por las que se puede comunicar con el organismo.
    - **Opción No.7:** Retornar al menú anterior.
    - **Opción No.9:** Repetir opciones.
    - **Opción No.0:** Operadora.
    - Cualquier otra información que el organismo considere de relevancia para el ciudadano.
- (ii) Para el segundo nivel debe reservarse las opciones siguientes:
- **Opción No.7:** Retornar al menú anterior.
  - **Opción No.9:** Repetir opciones.
  - **Opción No.0:** Operadora.
- (iii) Para el tercer nivel debe reservarse las opciones siguientes:
- **Opción No.7:** Retornar al menú anterior.
  - **Opción No.8:** Retornar al menú principal.
  - **Opción No.9:** Repetir opciones.
  - **Opción No.0:** Operadora.



- (j) Las grabaciones de los menús o notificaciones emitidas por el IVR deben ser definidas por el organismo y debe cumplirse con los siguientes requerimientos:
  - (i) La voz utilizada para el IVR debe ser la misma en todas las opciones.
  - (ii) No es permitido usar ningún tipo de aplicación que emule a la voz humana.
  - (iii) 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.
  - (iv) Debe procurarse ordenar las opciones, desde las más demandadas hasta las menos.
  - (v) Debe informarse al ciudadano los días no laborables.
  - (vi) Debe informarse al ciudadano cuando su llamada puede estar siendo grabada.
- (k) El IVR debe generar reportes de cantidad de llamadas atendidas, opciones más usadas y tiempo de atención.
- (l) El personal de administración de las redes y comunicaciones, será el responsable de la generación de reportes y mantenimiento del IVR.
- (m) 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.
- (n) Debe informársele al ciudadano cualquier cambio de programación del menú del IVR.
- (ñ) 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.
- (o) Todo organismo debe contar con respaldos de información que permitan garantizar que no haya pérdidas de informaciones registradas como lo muestra la **Norma general sobre el uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTICA1:2014)**.



## Sub-Sección 3.02.2.

\*GOB

(a) Todas los organismos que ofrezcan servicios al ciudadano deben estar incluidos en el \*GOB.

(i) El \*GOB está conformado por 3 líneas telefónicas como se muestra a continuación:

- **Línea \*462:** esta tiene la finalidad de ofrecer a los ciudadanos informaciones, consultas y trámites de los diferentes servicios que ofrecen los organismos de la Administración Pública.
- **Línea 700:** esta es utilizada para realizar 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:** esta tiene la finalidad de poner a disposición del ciudadano una herramienta para que el mismo pueda 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.

### Apartado 3.02.2.1. Procedimiento para pertenecer al \*GOB

(a) Para pertenecer a la Línea \*462 el organismo debe seguir los siguientes pasos:

- (i) La Institución de Administración Pública (IAP) que deseé incluirse debe comunicarse a través de un correo, llamada telefónica o comunicación verbal con el Director de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- (ii) El Encargado de Operaciones del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) le enviará un Formulario de Inclusión de Nueva Institución al IAP.



- (iii) Se convocará una reunión para dar inicio al proyecto donde se trataran los siguientes puntos:
- Entrega del formulario de inclusión debidamente completado.
  - Se designa la persona encargada de la gestión del contenido de la IAP.
  - Se define la matriz de escalamiento.
  - Se definen cuales servicios de la IAP 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.
- (iv) El CCG recibe el formulario de Inclusión de Nueva Institución.
- (v) El CCG envía el formulario de Solicitud de Contrato al Gerente Jurídico para la gestión del acuerdo de servicio a ser suscrito con la IAP solicitante.
- (vi) El CCG crea el plan de trabajo para la incorporación de la IAP al \*462 y lo envía a la misma para su revisión junto al Formulario de Información de la IAP, indicando la información de contacto del Coordinador de Documentación de la OPTIC.
- (vii) Una vez confirmada la revisión del plan de incorporación de la IAP al \*462, se remite al Coordinador de Documentación vía correo electrónico el plan de trabajo y el detalle de la nueva institución a ser incorporada.
- (viii) En caso de que el proyecto sea suspendido o cancelado se procederá a llenar un Formulario de Suspensión de Inclusión de Nueva Institución al \*GOB.
- (b) Para pertenecer a la Línea 311 debe seguir los siguientes pasos:



- (i) Enviar el Formulario de Vinculación de Institución al Sistema 311 y Designación de Enlace en seguimiento al Decreto Presidencial No. 694-09.
- (ii) Luego de recibir el Formulario, debe remitir al Coordinador de Entrenamiento del CCG vía correo electrónico la solicitud de capacitación para la nueva IAP incorporada.

## SECCIÓN 3.03

## ATENCIÓN PRESENCIAL

A través de la Atención Presencial el ciudadano puede acceder personalmente a los servicios que ofrecen los diferentes organismos y de igual manera pueden realizar diferentes trámites y vincularse a los distintos programas sociales ofrecidos por los mismos.

### Sub-Sección 3.03.1. Directrices Generales de la Atención Presencial

- (a) El representante debe saludar al ciudadano.
- (b) El representante debe utilizar un tono de voz adecuado.
- (c) El representante debe mostrar interés sobre lo que el ciudadano requiere.
- (d) El representante debe mantener una postura adecuada.
- (e) El representante debe mostrar seguridad al momento de dar la información.
- (f) El representante debe tener su carnet de identificación.
- (g) El representante debe estar vestido de forma adecuada.
- (h) El representante debe tener su posición en orden.
- (i) El representante debe indicarle al ciudadano si desea alguna otra información.
- (j) El representante debe agradecer al ciudadano por utilizar los servicios.
- (k) El representante debe despedirse del ciudadano.
- (l) El centro de atención presencial debe estar señalizado.



- (m) El centro de atención presencial debe garantizar la entrega de servicios públicos de manera efectiva y eficiente cuando el ciudadano lo solicite.
- (n) El centro de atención presencial debe proporcionar al ciudadano calidad y atención en el servicio.

### **SubSección 3.03.2. Procedimiento para pertenecer al Punto GOB**

- (a) Para pertenecer al Punto GOB el Director de Atención Ciudadana o la Institución de Administración Pública (IAP), deben solicitar de manera formal y a través de una carta la inclusión de la IAP o determinados servicios en el Centro de Atención Presencial (CAP).
- (b) El Director de Atención Ciudadana debe velar por que se cumplan las siguientes actividades:
  - (i) Elaborar una estrategia de acercamiento para las IAP interesadas en ser incluidas en el Punto GOB.
  - (ii) Gestionar la comunicación y relación con el cliente.
  - (iii) El CAP debe realizar la presentación del perfil del Centro de Atención Presencial y sus objetivos.
  - (iv) Solicitar a la IAP la información de especificación técnica para brindar sus servicios mediante el Formulario Ficha de Levantamiento de Información Técnica.
  - (v) La IAP y el CAP deben definir la cantidad de servicios que se ofrecerán en el CAP.
  - (vi) La IAP debe definir el tiempo promedio del servicio.
  - (vii) El Encargado de Operaciones del CAP debe calcular la cantidad de turnos por día.
  - (viii) La IAP debe definir la cantidad de representantes de servicio al ciudadano.
  - (ix) La IAP debe definir un Coordinador de la Unidad de Atención al Ciudadano.



- (x) La IAP debe definir un encargado de operaciones que establezca contacto directo con encargado de operaciones del CAP.
  - (xi) La IAP debe definir un Soporte Técnico específico para ser contactado por el área de TI de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
  - (xii) El Director de Atención Ciudadana debe notificar al Gerente Legal para iniciar la elaboración de los acuerdos interinstitucionales entre la IAP y OPTIC, para ser firmados antes de iniciar las operaciones.
  - (xiii) El Director de Atención Ciudadana debe notificar al Gerente de Comunicación y Relaciones Públicas para la publicación en redes sociales la inclusión de la IAP en el CAP.
  - (xiv) El Encargado de Operaciones del CAP debe coordinar las pruebas piloto de las operaciones del IAP.
- (c) El Director de Tecnología debe realizar las siguientes actividades:
- (i) Elaborar el plan de capacidad tecnológica para la nueva IAP.
  - (ii) Solicitar los recursos de tecnología de acuerdo a las necesidades de la IAP.
- (d) El Encargado de Entrenamiento debe realizar las siguientes actividades:
- (i) Coordinar e impartir el entrenamiento al personal asignado para atención al cliente para la nueva IAP.
  - (ii) Coordinar e impartir el entrenamiento al personal asignado de las Normas Generales para los representantes del CAP.



## SECCIÓN 3.04

## VENTANILLA ÚNICA

A continuación se presentan las directrices que se deben tomar en cuenta para aplicar la Ventanilla Única<sup>(22)</sup>:

- (a) Toda Ventanilla Única 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 la tramitación de 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 que permitan la tramitación conjunta de procedimientos y trámites de las administraciones que intervienen, en su caso y que hayan suscrito el correspondiente convenio.
  - (iv) Establecer atención virtual en su caso que permita que los trámites previos se realicen por medios electrónicos compatibles.
- (b) Para el portal integrador de ventanillas únicas de debe tomar en cuenta lo siguiente:
  - (i) Una vez establecido el portal integrador de ventanillas únicas, ningún procedimiento administrativo debe incorporar nuevos trámites sin previa simplificación de los existentes.
    - a) El número de trámites administrativos no podrá incrementarse sin motivación legal suficiente.
  - (ii) Toda documentación que sea presentada a través del portal integrador de ventanillas únicas o en cualquiera de sus canales de servicio debe ser ordenada y archivada de forma que se garantice su trazabilidad y reutilización con el criterio de búsqueda del nombre y apellidos de los interesados.

(22) 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.



- (iii) Los organismos y entes públicos incorporados al portal integrado de ventanillas únicas deben compartir sus repositorios de documentos de manera que los presentados en cualquiera de sus registros sea accesible para su reutilización en ulteriores procedimientos administrativos.
- (iv) Las ventanillas únicas deben realizar las funciones de registro recibiendo las solicitudes físicamente o en la página web mediante la tramitación electrónica.
- (c) La Presidencia de la República, a través del Ministerio de Administración Pública (MAP) debe encargarse de establecer los criterios esenciales de funcionamiento de las ventanillas únicas y controlará, fiscalizará y tutelará que la Administración pública competente implemente el servicio de ventanilla única en las condiciones establecidas en esta Ley regulando los requisitos de identificación y registro electrónico.
- (d) El Ministerio de Administración pública debe supervisar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 107-13 en las iniciativas de ventanilla única, para lo cual habrá de emitir un informe vinculante sobre la adecuación de las mismas a los principios y derechos del texto legal. En el caso de que no se cumpla la juridicidad o la carta de servicios, podrá indicar la readecuación en el portal integrado.
- (e) La implantación de la ventanilla única debe desarrollarse de dos formas teniendo presente las competencias propias de las distintas instituciones intervenientes para garantizar el principio de lealtad institucional:
  - (i) Dentro de la Administración Pública Central de la República Dominicana en la que el MAP realizará acciones de coordinación entre los diferentes departamentos y organismos.
  - (ii) En el Distrito Nacional y en los Municipios mediante convenios de colaboración que serán suscritos por las distintas instituciones.
- (f) El Ministerio de Administración Pública debe evaluar periódicamente el desempeño institucional en materia de ventanilla única.
- (g) Cada ventanilla única debe contar con un Consejo Técnico de



Seguimiento y evaluación de los convenios regulados por el Título Séptimo de la Ley 107-13 de Procedimiento Administrativo sobre el régimen de los órganos colegiados.

- (i) El Consejo Técnico de Seguimiento debe estar compuesto por el Ministro o el Vice-Ministro del MAP, por los funcionarios de los ministerios suscriptores del convenio y tres (3) representantes que se hayan adherido al convenio, además de un representante de la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) y un representante de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

## CAPÍTULO IV

### INTEROPERABILIDAD

Con el fin de facilitar un intercambio seguro de información entre aquellos organismos 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 facilitar la forma en que estos ofrecen sus servicios a los ciudadanos u otras entidades públicas y privadas.

Para lograr una efectiva interoperabilidad entre las diferentes plataformas de los organismos gubernamentales, estos deben cumplir con las directrices especificadas en la **Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A4:2014)**, la cual trata este tema de manera detallada. Dicha norma se tomó como referencia para las directrices presentadas más adelante, lo que permitirá el cumplimiento de la interoperabilidad en sus tres (3) dimensiones principales.

#### SECCIÓN 4.01

#### USO DEL CATÁLOGO

- 
- (a) Todo nuevo servicio de tipo electrónico que desarrolle un organismo gubernamental, debe estar alineado a los estándares especificados y permitidos en la **sección 4.04 sobre interoperabilidad técnica**.
  - (b) Debe seleccionarse del catálogo aquellos estándares que se ajusten a las necesidades o funcionalidades que se implantará.
  - (c) En caso de utilizar un estándar que no se encuentre especificado en el catálogo debe enviarse la justificación de su uso al correo electrónico [enat@optic.gob.do](mailto:enat@optic.gob.do) para fines de evaluación del requerimiento.



- (d) Cada organismo gubernamental que funcione como cliente o consumidor de un servicio electrónico brindado por otro organismo que este normalizado bajo la **NORTIC A4:2014**, debe seguir los estándares seleccionados por el organismo emisor del servicio o del documento electrónico en cuestión.
- (e) Los estándares y tecnologías definidos en el segmento de integración de aplicaciones y servicios deben ser los utilizados en cualquier sistema o programación que intervenga en la integración de aplicaciones y/o servicios.

## SECCIÓN 4.02 INTEROPERABILIDAD ORGANIZACIONAL

- (a) Para lograr interoperabilidad organizacional, los organismos deben realizar acuerdos, los cuales pueden ser intraorganizacionales o interorganizacional.
- (i) Los acuerdos definidos deben ser los siguientes:
- Acuerdos técnicos.
  - Acuerdos semánticos.
  - Acuerdos organizacionales.
  - Acuerdos legales.
  - Acuerdos económicos.
  - Acuerdos culturales.
- (b) Para la asignación de roles en el área de administración de proyectos de TIC, cada organismo debe cumplir con las siguientes directrices:
- (i) La unidad de TIC debe asignar responsabilidades individuales al personal dentro de dicha unidad, los cuales serán participes en todos los proyectos que refieran a la interoperabilidad entre sistemas de información.
- (ii) La gestión del departamento de TIC debe tener estructurada la unidad de administración de proyectos de TIC o bien, el organismo debe disponer de una unidad para la gestión de proyectos con un personal capacitado para administrar este tipo de proyectos.



- (iii) El área de administración de proyectos de TIC debe tener el personal adecuado para cumplir con las responsabilidades especificadas en la **NORTIC A1:2014, sub-sección 2.01.1. Estructura organizacional**, así también con los roles específicos para la gestión de proyectos de interoperabilidad establecidos en la **NORTIC A4:2014, sección 3.02. Roles para el área de administración de proyectos TIC**.
- (c) Para la gestión de procesos intraorganizacionales los organismos deben seguir las siguientes directrices:
- (i) Realizar estrategias tecnológicas para mejorar el desempeño de las actividades que estos realizan, buscando así la mejor satisfacción de sus clientes finales, sean estos ciudadanos o empresas que trabajan en conjunto con el Estado Dominicano.
  - (ii) Confirmar la correcta constitución de los roles para el área de administración de proyectos de TIC.
  - (iii) Crear acuerdos culturales que comprometan al organismo al logro de la interoperabilidad.
  - (iv) Seguir el proceso establecido en la **NORTIC A1:2014, sección 3.01 sobre planificación de proyectos de TIC**, tomando en cuenta los aspectos para proyectos de interoperabilidad mencionados en la **NORTIC A4:2014, sección 3.03 sobre gestión de procesos intraorganizacionales**.
- (d) Para la gestión de procesos interorganizacionales los organismos deben seguir las siguientes directrices:
- (i) Al momento de iniciar un proyecto sobre interoperabilidad interorganizacional, dicho proyecto debe ser definido, por los organismos, como una iniciativa individual o iniciativa común.
    - a) Para la gestión de procesos de iniciativas individuales deben seguirse los siguientes pasos:
      - i) El organismo propietario de la iniciativa, debe cumplir



con las exigencias tecnológicas realizadas por el o los organismos de interés, siempre que estos cumplan con estándares interoperables. En caso contrario, ambos organismos deberán iniciar un proceso de negociación para la definición de las responsabilidades y compromisos acordados, e incluir el resultado de dicha negociación en un acuerdo legal entre los organismos involucrados.

- ii) Los organismos involucrados deben realizar en conjunto el proyecto, siguiendo la **directriz 4.02.c.iv.**
  - iii) Los líderes de proyectos de las áreas de proyectos de TIC de los organismos involucrados, deben permanecer en constante contacto, a fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos, y realizar las minutas correspondientes a cada reunión.
  - iv) Los organismos involucrados deben establecer tiempos de respuesta para todas las solicitudes requeridas entre ellos, de manera que se pueda mantener el control del plan de proyecto establecido.
  - v) Los organismos involucrados deben establecer tiempos para el envío de reportes sobre el estatus del proyecto, por vía de correo electrónico o cualquier otro medio que los organismos consideren pertinentes.
- b) Para la gestión de procesos de iniciativas comunes, deben seguirse los siguientes pasos para el seguimiento correcto de los proyectos:
- i) Los líderes de proyectos de las unidades de administración de proyectos de los organismos involucrados deben establecer una reunión inicial para definir las necesidades de cada organismo. Y realizar las minutas correspondientes a cada reunión.
  - ii) Debe definirse y documentarse, en un acuerdo legal, las responsabilidades y compromisos que deba asumir cada organismo.
  - iii) Los organismos involucrados deben realizar en conjunto



el proyecto, siguiendo la **directriz 4.02.c.iv.**

- iv) Los organismos involucrados deben establecer tiempos de respuesta para todas las solicitudes requeridas entre ellos, de manera que se pueda mantener en control del plan de proyecto.
- v) Los organismos involucrados deben establecer tiempos para el envío de reportes sobre el estatus del proyecto, por vía de correo electrónico o cualquier otro medio que los organismos consideren pertinentes.

## SECCIÓN 4.03

## INTEROPERABILIDAD SEMÁNTICA

La interoperabilidad semántica es esencial para que diferentes sistemas de información en distintos organismos puedan comunicarse y entender la información de manera correcta. Por lo que, a continuación se presentan las directrices que los organismos deben seguir a fin de cumplir con esta dimensión de la interoperabilidad.

- (a) Para la visualización de la información los organismos deben cumplir con las siguientes directrices:
  - (i) Identificar el formato de presentación de la información para el intercambio de la misma, según su contexto.
  - (ii) Disponerse la información para visualizarse en distintos dispositivos, ya sean móviles como de escritorio, tomando en cuenta la resolución de pantalla para los diferentes dispositivos.
- (b) Para lograr el procesamiento automático de la información, los organismos deben seguir las directrices especificadas a continuación con referencia a la utilización de metadatos:
  - (i) La información intercambiada debe estar descrita en función de metadatos.
  - (ii) La estructura de los metadatos para los elementos y atributos debe cumplir con lineamientos de expresividad, sencillez, singularidad, precisión.
  - (iii) La estructura de los metadatos debe definirse mediante el Vocabulario para Catálogo de Datos (DCAT, por sus siglas en inglés).



- (iv) Debe utilizarse el Formato de Transformación Unicode de 8 bit (UTF-8, por sus siglas en inglés), para la codificación de caracteres a usar para cada atributo.
- (v) Debe seguirse el siguiente esquema de metadatos propuestos para la descripción de los elementos de datos:
- a) Los metadatos requeridos son los siguientes:

Tabla 1. Metadatos

Metadato	Descripción
<b>Metadatos requeridos</b>	
Nombre	Define el nombre asignado para identificar coherentemente al atributo.
Fecha	Especifica la fecha de un evento del atributo. Debe especificarse siguiendo el estándar ISO 8601 - <i>Elementos de datos y formatos intercambiables – Intercambio de información – Representación de fechas y horas</i> .
Descripción	Explica de forma breve sobre qué trata el contenido del atributo.
Organismo	Donde se especifica el organismo responsable de la creación del atributo.
Formato	Donde se describe la forma o restricciones de representación y contenido.
Valores permitidos	Donde se identifican los valores que puede asumir o tener un atributo, o en un dominio y rango respectivo.
Identificador	Clave unívoca que permite al usuario una forma fácil para colocar un nombre técnico resumido que identifique la naturaleza del metadato.



Estado	En donde se especifica la etapa actual del elemento de datos. Este puede ser: <ul style="list-style-type: none"><li>• En definición</li><li>• En desarrollo</li><li>• Disponible</li><li>• Obsoleto</li></ul>
Tipo	Indica la naturaleza de datos que se van a procesar.
Versión	En donde se presenta el número de versión actual.
Alias	En donde se definen nombres alternativos por los cuales se le puede conocer al atributo.
Validación	En donde se especifican las reglas que deben ser aplicadas en la construcción.
<b>Metadatos requeridos solo cuando aplique su uso</b>	
Accesibilidad	En donde se especifica información sobre los niveles de acceso definidos al atributo.
Público	En donde se especifica el tipo de usuario a los cuales se dirige el atributo.
Colaborador	En donde se especifica los organismos que colaboran con el contenido del atributo.
Relación	En donde se especifica las relaciones con otros elementos de datos.
<b>Metadatos no requeridos. El organismo tiene la posibilidad de utilizarlos.</b>	
Ubicación	En donde se especifica la ubicación física del atributo.
Idioma	En donde se especifica el idioma del contenido interno del atributo.



## SECCIÓN 4.04

## INTEROPERABILIDAD TÉCNICA

- (a) Todos los estándares utilizados por los organismos deben ser abiertos y cumplir con cualidades como la disponibilidad, capacidad de elección, sin prebendas, sin discriminación y extensión o reducción.
- (b) Los estándares interoperables a seleccionar para los nuevos servicios de tipo electrónicos se especifican en la siguiente tabla sobre catálogo de estándares interoperables:



Tabla 1. Catálogo de estándares interoperables

Segmentos de interoperabilidad	Categoría	Nombre		Tipo	Versión mínima aceptada	Extensión	Estado
		Común	Formal				
Accesibilidad y seguridad	Autenticación + Firma electrónica	XAdES	XML Advanced Electronic Signatures	Abierto	1.2.2	.xml .adsg .sig	Estable
		XML-DSig	XML Signature Syntax and Processing	Abierto	Segunda edición 2008	.xml .adsg .sig .sig	Estable
	Autenticación + Política Firma electrónica	ETSI TR 102 272	ETSI TR 102 272: Electronic Signatures and Infrastructures, (ESI); ASN.1 format for signature policies	Abierto	RFC 3125 1.1.1	N/A	Estable
		SSH	Secure Shell	Abierto	1.99 (SSH 2)	N/A	Estable
	Cifrado	TLS	Transport Layer Security (TLS)	Abierto	RFC 5878 RFC 2746 RFC 4210 RFC 5489 RFC 5246 RFC 2469 RFC 5289 RFC 5288	N/A	Estable
		Base16, Base32 y Base64	The Base16, Base32 and Base64 Data Encodings	Abierto	RFC 4648	N/A	Estable
	Codificación + Codificación de caracteres	UCS UTF-8	ISO/IEC 10646:2003 Information technology -Universal multiple - Octet Coded Character Set	Abierto	2003		Estable
		RFC 4646 ISO 639	RFC 4646 - Tags for identifying Languages. ISO 639 - Codes for the Representation of Names of Languages	Abierto	2002 - 2008 RFC 4646	N/A	Estable
	Formatos de archivos + Carpografía vectorial y SIG	GML	Geographic Markup Languages	Abierto	2007	.gml	Estable
		WFS	Web Feature Service	Abierto	2010	.gml	Estable
Formatos archivos+ Compresión de archivos	Formatos de archivos + Compresión de archivos	GZIP	GNU ZIP	Abierto	RFC 1952	.gz	Estable
		RAR	Roshal Archive	Propietario	1.5	.rar .rep .20x	Estable
	ZIP	ZIP RFC 1952		Abierto	N/A	.zip	Estable
		7ZIP	7ZIP	Abierto	9.0	.7zip	Estable
	Formatos archivos+ Imagen y/o texto	CSV	Comma Separated Values	Abierto	RFC 4180	.csv .txt	Estable
		HTML	HyperText Markup Language	Abierto	4.0.1	.html .htm	Estable
		CSS	Cascading Style Sheets	Abierto	2.1	.css	Estable
		JPEG / JPG	Joint Photographic Experts Group	Abierto	ISO/IEC 10918-4:1999_T.85 (09/95)	.jpeg .jpg	Estable
		ODF	Open Document Format	Abierto	1.0	.odt .ods .odp	Estable
		Strict Open XML	Strict Open eXtensible Markup Language	Abierto	2012	.dox .ods .pptx	Estable
		PDF	Portable Document Format	Abierto	1.4	.pdf	Estable
		PNG	Portable Network Graphics	Abierto	ISO/IEC 15948-[1] IETF RFC 2083	.png	Estable
		SVG	Scalable Vector Graphics	Abierto	1.1	.svg	Estable
		TIFF	Tag Image File Format	Abierto	2004	.tiff	Estable



		TSV	Tab-separated Values	Abierto	N/A	.tsv .tab	Estable
		TXT	Texto Plano	Abierto	N/A	.txt	Estable
		XHTML	eXtensible HyperText Markup Language	Abierto	1.0	.html .htm	Estable
	Integridad	SHA	Secure Hash Algorithms	Abierto	RFC 4634 RFC 3874	N/A	Estable
Infraestructura y conectividad	Control de acceso	LDAP	Lightweight Directory Access Protocol	Abierto	RFC 4510	N/A	Estable
	Protocolos de comunicación e intercambio - Correo electrónico	IMAP	Internet Message Access Protocol	Abierto	4.0	N/A	Estable
		POP3	Post Office Protocol versión 3	Abierto	3.0	N/A	Estable
		SMTP	Simple Mail Transfer Protocol	Abierto	RFC 5321	N/A	Estable
	Protocolos de comunicación e intercambio - Tecnologías de transporte y red	AtomPub	Atom Publishing Protocol	Abierto	N/A	.atompub .xml	Estable
		CDN	Content Delivery Network	Abierto	N/A	N/A	Estable
		DNS	Domain Name System	Abierto	RFC 1035	N/A	Estable
		FTP	File Transfer Protocol	Abierto	RFC 2428	N/A	Estable
		FTPS	File Transfer Protocol Secured	Abierto	RFC 4217	N/A	Estable
		FTP over SSH	File Transfer Protocol over Secure Shell	Abierto	N/A	N/A	Estable
		HTTP	HyperText Transfer Protocol	Abierto	RFC 2616 RFC 2817	N/A	Estable
		ICAP	Internet Content Adaptation Protocol	Abierto	RFC 3238	N/A	Estable
		IPSec	Security Architecture for the Internet Protocol	Abierto	RFC 2401 RFC 4302 RFC 4835	N/A	Estable
		NTP	Network Time Protocol	Abierto	RFC 5905	N/A	Estable
		SFTP	SSH File Transfer Protocol	Abierto	2.0	N/A	Estable
Integración de aplicaciones y servicios	Autenticación - Certificados	OCSP	Online Certificate Status Protocol	Abierto	RFC 2560	N/A	Estable
	Protocolos de comunicación e intercambio - Servicios Web	SOAP	Simple Object Access Protocol	Abierto	1.1	N/A	Estable
		UDDI	Universal Discovery, Description and Integration	Abierto	3.0	N/A	Estable
		WSDL	Web Services Definition Languages	Abierto	1.1	N/A	Estable
		WS-Security	Web Services Security	Abierto	1.1	N/A	Estable
	Tecnologías para identificación	ASN.1	Abstract Syntax Notation One	Abierto	2008	N/A	Estable
		URI	Uniform Resource Identifier	Abierto	RFC 3986 RFC 5785	N/A	Estable
		URL	Uniform Resource Locators	Abierto	RFC 1738	N/A	Estable
		URN	Uniform Resource Names	Abierto	N/A	N/A	Estable
	Semántica	DCAT	Data Catalog Vocabulary	Abierto	N/A	N/A	Estable



Integración de datos	Semántica - Metadatos	ISO 8601	Data elements and interchange Information interchange - Representation of dates and times	Abierto	N/A	N/A	Estable
		MoReq	Model Requirements for the management of electronic records	Abierto	N/A	N/A	Estable
		PREMIS	Prerequisite Metadata: Implementation Strategies V2.1	Propietario	N/A	N/A	Estable
	Semántica - Tecnologías semánticas	N3	Notation 3	Abierto	N/A	.n3	Estable
		RDF	Resource Description Framework	Abierto	1.0	N/A	Estable
		RDFa	Resource Description Framework - in - attributes	Abierto	2008	N/A	Estable
	Tecnologías de integración de datos	ATOM	Atom Syndication Format	Abierto	1.0	.atom .xml	Estable
		JSON	JavaScript Object Notation	Abierto	RFC 7159 and ECMA-404	.json .jsonp	Estable
		JSON-RPC	JavaScript Object Notation Remote Procedure Call	Abierto	1.0	.json .jsonp	Estable
		ODATA	Open Data Protocol	Abierto	2.0	.odata .xml	Estable
		RSS	Really Simple Syndication	Abierto	2.0	.rss .xml	Estable
		XML	Extensible Markup Language	Abierto	1.0	.xml	Estable
		XSD	XML Schema	Abierto	1.0	.xsd	Estable



## CAPÍTULO V

### AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

En este capítulo se establecen las directrices necesarias para aumentar la eficiencia de los servicios y la reducción de costos en los procesos operativos de los organismos del Estado Dominicano, así como también la implementación de sistemas de gestión para lograr una total automatización e integración de los procesos del organismo.

#### SECCIÓN 5.01

#### DOCUMENTOS ELECTRONICOS Y FIRMAS DIGITALES

Los documentos y firmas digitales están regulados por la Ley No. 126-02 de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, promulgada en fecha 4 de Septiembre del 2002.

Esta Ley no aplica en los siguientes casos:

- En las obligaciones contraídas por el “Estado Dominicano” en virtud de convenios o tratados internacionales, en las advertencias escritas que, por disposiciones legales, deban ir necesariamente impresas en ciertos tipos de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.
- (a) Toda interacción con una entidad pública que requiera un documento digital o mensajes de datos deben contener una firma digital, conforme a los requerimientos contenidos en la Ley y las normas complementarias.
- (b) Los documentos digitales y mensajes de datos deben conservar su integridad a partir del documento original generado.



## Sub-Sección 5.01.1

## Firmas digitales

- (a) Las firmas digitales deben contener los siguientes atributos para tener reconocimiento jurídico:
- Susceptible a ser verificada y estar bajo el control exclusivo de la persona que la usa.
  - La información estará ligada a un documento digital o mensaje de tal manera que si estos datos son cambiados, la firma digital pierde validez.
  - Cumplir con la reglamentación adoptadas por el Poder Ejecutivo.
- (c) Las firmas digitales deben estar abaladas por las entidades certificadoras acreditadas ante los órganos competentes.
- (d) Las entidades certificadoras deben ofrecer al organismo:
- Certificados de firmas digitales a personas naturales o jurídicas.
  - Ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales.
- (e) Toda entidad certificadora de firmas electrónicas debe estar autorizada por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
- (f) 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.
  - 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.
- (g) El organismo debe obtener el dispositivo de captura de firmas digitales.



## SECCIÓN 5.02

## PAGO ELECTRÓNICO

- (h) El organismo debe contar con siguientes pautas de seguridad a la hora de ofrecerle al ciudadano la facilidad de realizar sus pagos vía internet:
- (i) La dirección electrónica de la página web debe empezar con el protocolo “HTTPS://”.
  - (ii) La página web del organismo debe contener un ícono en forma de candado, en la barra de navegación de dicha página.
    - (i) El organismo debe mostrar al ciudadano las políticas del organismo antes de realizar cualquier transacción de compra o pago electrónico.
    - (i) El organismo debe verificar cualquier cambio de políticas de dicho organismo.
  - (j) El organismo debe realizar sus cobros con tarjetas de crédito, dado a que esto le permite al usuario disputar una compra o pago ilícito y suspender sus transacciones durante una investigación.
  - (k) El organismo no debe permitir transacciones de los usuarios con tarjetas de débito o cheque, dado a que esta puede ser vulnerable a cualquier fraude bancario.
  - (l) Todo organismo que ofrezca productos o servicios en línea no debe rebasar el número de tarjeta de crédito de ningún consumidor o cualquier otra información sensible al ciudadano a un tercero para fines comerciales.
  - (m) 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 la transacción de cargos recurrentes.



- (n) El organismo no debe permitirle al ciudadano realizar sus pagos vía transferencias bancarias, dado que el destino de la transferencia puede ser un estafador, ya que se dificulta rastrear la procedencia del mismo en dichos casos.
- (o) El organismo no debe solicitarle ninguna información que se considere inapropiada, solo informaciones clasificadas como obligatorias, estas deben identificarse con un símbolo de (\*).
- (p) El organismo no debe solicitar la actualización de informaciones sensitivas vía correo electrónico.
- (q) Todo organismo debe ofrecer al ciudadano una copia de la transacción que realizó vía web, para posibles reclamos o devoluciones.
- (r) El organismo debe informar al ciudadano sobre los procesos de entrega de cualquier producto y el mismo contener las siguientes informaciones:
- Restricciones del organismo gubernamental para entregar el producto o servicio, como limitaciones geográficas o de algún otro tipo.
  - Opciones de entrega.
  - Si existe algún tipo de seguro, en caso de pérdida o desperfecto del producto.
  - Costos de entrega o envío.
- (s) Todo organismo debe informar al ciudadano las políticas de cancelación o reembolso de un producto o servicio y el mismo debe cumplir con las siguientes pautas:
- Tiempo límite para cancelar o devolver el producto o servicio.
  - Existe alguna multa por cancelación o devolución.
  - En caso de devolución, como recibirá el reembolso y cuál es el tiempo límite para usarlo en caso de que sea una nota de crédito.
  - Existe algún contacto para reportar inconformidades con el producto o servicio.
  - En caso de existir una garantía del producto, debe verificarse los límites y bajo cuáles circunstancia se podrán ejercer.



Para obtener mayor conocimiento sobre como correr un proceso transaccional favor visualizar el **anexo A. sobre flujo de trabajo de un servicio transaccional.**

## SECCIÓN 5.03

## RECOMENDACIONES

- El organismo debe recomendar al ciudadano realizar sus transacciones vía internet con una sola tarjeta de crédito, para que el este pueda rastrear fácilmente cualquier transacción ilícita.
- El organismo debe solicitar la menos cantidad de información posible, dado que algunos proveedores solicitan más información de lo normal.

## SECCIÓN 5.04 SISTEMA DE GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE

- (a) El organismo debe contar con un sistema para administrar la relación con los ciudadanos (CRM, por sus siglas en inglés).
- (b) El CRM debe estar centrado únicamente en estrategias basadas en los clientes.
- (c) CRM debe identificar y administrar las relaciones de las cuentas, preferiblemente las más valiosas para el organismo.
- (d) El CRM debe contar con las siguientes funcionalidades:
  - Ventas y administración.
  - Telemarketing.
  - Administración del tiempo.
  - Servicios y soporte al ciudadano.
  - Marketing.
  - Manejo de la información para directivos.
  - Integración del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP, por sus siglas en inglés).
  - Sincronización de los datos.
  - Importar clientes a otras plataformas como Excel.
  - Gestión de cuentas.



- Gestión documentación.
  - Soporte a clientes.
  - Informes de tiempos en casos.
  - Control de prioridades en casos y actividades.
  - Registros de casos de soporte.
  - Clasificación de clientes.
  - Gestión de recursos.
  - Facturación.
  - Manejo de indicadores y objetivos.
- (e) El CRM debe estar dedicado estratégicamente para adquirir y mantener la lealtad del cliente.
- (f) La alta gerencia del organismo debe ejecutar e identificar los siguientes procesos como mejor práctica para la inclusión del CRM:
- Identificar los procesos que van hacer automatizados, teniendo en cuenta que solo debe ser automatizado el proceso que se necesitan y no en todos.
  - Crear un ambiente de compromiso de toda la gerencia del organismo.
  - Capacitación a los usuarios.
  - Crear motivaciones al personal que utilizará dicho sistema.
  - Crear un comité administrativo de la plataforma, para dudas o sugerencias del cliente.
- (g) La información introducida al CRM debe ser integra.

## SECCIÓN 5.05

## SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES

- (a) El organismo debe contar con un ERP.
- (b) La base de datos de los módulos debe ser única y centralizada.
- (c) Los módulos integrados al sistema deben estar alineados a las necesidades del organismo.



- (d) El ERP debe permitir la interacción entre los distintos módulos del sistema.
- (e) El ERP debe ser configurable, adaptado a las necesidades específica del organismo.
- (f) El ERP debe coordinar y unificar las diferentes áreas de un organismo, facilitando así la toma de decisiones de la alta gerencia.
- (g) El ERP debe permitirle al usuario acceder de manera rápida y sencilla a las informaciones de las operaciones y finanzas de un organismo.
- (h) El ERP debe permitirle al usuario acceder de manera rápida y sencilla a las informaciones de las operaciones y finanzas de un organismo.
- (i) Las informaciones contenidas en el ERP deben estar actualizadas.
- (j) El ERP debe estar compuesto de la siguiente manera:
  - Hardware.
  - Software.
  - Base de datos.
  - Telecomunicaciones.
  - Procedimientos.
  - Recursos humanos.
- (k) Los principales proveedores de software CRM son los siguientes:
  - SAP
  - PeopleSoft
  - Oracle
  - Baan



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### 7ZIP

Es un formato libre de almacenamiento y compresión de datos.

### Acuerdos de Niveles de Servicios

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.

### Algoritmo Hash Seguro (SHA)

Conjunto ordenado y finito de operaciones que permite encontrar la solución de un problema.

### Base 16

Es un sistema de codificación estándar en el cual se emplean tanto letras mayúsculas como minúsculas y números para la representación de valores, pero esta codificación no tiene que ser humanamente legible.

### Base 32

Es un sistema de codificación que está diseñado para representar secuencias arbitrarias de octetos en una forma que tiene que ser sensible a mayúsculas, pero esta codificación no tiene que ser humanamente legible.

### Base 64

Es un sistema de codificación que está diseñado para representar secuencias arbitrarias de octetos en una forma que se requiera de mayúsculas y minúsculas, pero esta codificación no tiene por qué ser humanamente legible.

### Base de Datos

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

### Catálogo de Datos

Es un estándar definido por el Consorcio World Wide Web (W3C) y diseñado para facilitar la interoperabilidad entre catálogos de datos publicados en la Web.



## Catálogo de Servicio

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

## Certificado Digital

Es un fichero generado por un organismo certificador de firmas digitales, que le permite a un organismo o empresa confirmar la identidad de una persona física en internet, en el caso de la republica dominicana dicha entidad debe estar avalada por (INDOTEL).

## Conjunto de Caracteres Universal (UCS)

Conjunto de caracteres universal, es un sistema de codificación de caracteres, el cual permite la conversión sin pérdida, de prácticamente cualquier lenguaje, ya que este contiene los caracteres necesarios de todos los lenguajes conocidos.

## Correo Electrónico

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

## Descripción, Descubrimiento e Integración (UDDI)

Es una especificación que define un método estándar para empresas para descubrir e invocar servicios Web.

## Firma Digital

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

## Firma Electrónica Avanzada XML (XAdES)

Establece un grupo extensiones para firmas electrónicas, las cuales van acorde a las pautas de firmas XML.

## Firma XML (XML-DSig)

Es una definición recomendada por la W3C de la sintaxis XML para la firma digital.

## Formato de Archivo de Imagen Etiquetado (TIFF)

Es un formato utilizado mayormente para el almacenamiento de imágenes, que permite una compresión sin pérdida de la calidad con una profundidad de color de 16 bits.



### **Formato de Documento Abierto (ODF)**

Es un formato de documento abierto para aplicaciones de ofimática.

### **Formato de Documento Portátil (PDF)**

Es un formato de almacenamiento de datos que funciona y puede ser visualizado independientemente de la plataforma, siendo así portátil y multiplataforma para su visualización.

### **Formato de Transformación Unicode de 8-bit (UTF-8)**

Es un formato estándar de codificación de caracteres capaz de representar cualquier carácter. Por sus características es recomendado para ser utilizado en la codificación de correos electrónicos y páginas web.

### **Globos de ayuda**

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

### **GNU ZIP (gzip)**

Es un formato de compresión libre con licencia GNU, el cual solo comprime los datos, pero no los conserva.

### **Gráficos Vectoriales Redimensionables (SVG)**

Es un formato para presentar gráficos vectoriales bidimensionales estáticos o animados.

### **Hardware**

Se refiere a todas las partes físicas o tangibles de un sistema de información.

### **Hoja de estilo**

Son archivos con códigos en cascada que le indican al portal web cómo debe verse en sentidos gráficos y visuales.

### **Hoja de estilo en Cascada (CSS)**

Es un lenguaje de programación para la web destinado a dar estilo visual.

### **Identificador Uniforme de Recursos (URI)**

Es una dirección exacta y precisa que permite ubicar un recurso en el internet o en una red de computos.



## 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.

## Intérprete de Órdenes Segura (SSH)

Es un protocolo y aplicación por el cual se accede remotamente a una computadora a través de una red de comunicación.

## ISO 639

Es un estándar para establecer nombres de dos (2) letras para identificar idiomas mundiales.

## Lenguaje de Descripción de Servicio Web (WSDL)

Es un protocolo basado en XML que se utiliza para describir servicios web.

## Lenguaje de Marcas Extensible (XML)

Es un lenguaje desarrollado por el Consorcio World Wide Web (W3C) para almacenar datos en forma legible. Este es utilizado para el intercambio de información entre diferentes plataformas.

## Lenguaje de Marcado Geográfico (GML)

Es un lenguaje de marcado geográfico abierto para modelar información geográfica.

## Lenguaje de Marcas de Hipertexto (HTML)

Es el lenguaje de programación utilizado para la creación de páginas web.

## Lenguaje de Marcas de Hipertexto Extensible (XHTML)

Es el lenguaje estándar de elaboración de páginas web. Este es más estricto a nivel técnico que el HTML y permite la detección de errores más fácil.

## Localizador de Recursos Uniforme (URL)

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



### **Marco de Descripción de Recursos (RDF)**

Es un modelo estándar del Consorcio World Wide Web (W3C), diseñado para almacenar datos en forma legible e intercambio de datos en la web.

### **Marco de Descripción de Recursos en Atributos (RDFa)**

Es una técnica que permite proporcionar un conjunto de atributos de marcas para aumentar la información visual en la Web.

### **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”.

### **Metadatos de Preservación: Estrategias de Implementación (PREMIS)**

Es un grupo de trabajo compuesto por expertos internacionales en la utilización de metadatos aplicados a actividades de preservación digital.

### **Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos y Registros (MoReq)**

Es una especificación de la gestión de documentos electrónicos publicados por el Foro DLM que describe los requisitos modulares para sistemas de registros.

### **Nombre de Recurso Uniforme (URN)**

Se utiliza para identificar recursos en la web, sin especificar directamente el lugar donde se encuentra.

### **Notación de Objetos de JavaScript (JSON)**

Es un formato ligero usado como alternativa al XML para intercambio de datos.

### **Notación Sintáctica Abstracta 1 (ASN.1)**

Es una norma con una librería de tipos de datos y constructores que permiten definir estructuras de datos complejas.

### **Notación Turtle (N3)**

Conocido también como Lenguaje de Notación 3 o “N3”, es un lenguaje utilizado para sintaxis XML de RDF.

### **Protocolo de Acceso a Mensajes de Internet (IMAP)**

Es un protocolo utilizado para acceder a mensajes y correos electrónicos alojados en servidores en el internet.



### **Protocolo de Acceso a Objetos Simple (SOAP)**

Es un protocolo estándar de comunicación entre dos objetos por medio de XML.

### **Protocolo de Estado de Certificados Fuera de Línea (OCSP)**

Es un protocolo creado con la finalidad de determinar el estado de un certificado digital.

### **Protocolo de Oficina de Correo 3 (POP3)**

Es un protocolo utilizado de manera local para la obtención de correos electrónicos almacenados en un servidor remoto.

### **Protocolo de Servicio Web JSON (JSON-WSP)**

Es un protocolo de servicio Web usado por JSON para la descripción de servicios, respuestas y solicitudes.

### **Protocolo de Tiempo de Red (NTP)**

Es un protocolo de internet creado con el fin de sincronizar los relojes de los sistemas informáticos.

### **Protocolo de Transferencia de Archivos Seguro (SFTP)**

Es un protocolo de red de utilizado para acceder y manejar archivos de manera remota utilizando métodos de encriptación.

### **Protocolo de Transferencia de Archivos/ Capa de Conexión Segura (FTP/SSL)**

Es un protocolo utilizado para la transferencia de archivos, el cual utiliza las propiedades de seguridad brindadas por el SSL para la comunicación.

### **Protocolo de Transferencia de Hipertexto (HTTP)**

Es un protocolo utilizado para realizar la transferencia de texto o hipervínculos, a través de la web.

### **Protocolo Ligero de Acceso a Directorios (LDAP)**

Es un protocolo ligero de acceso a una librería de datos organizados lógica y jerárquicamente.

### **Protocolo para la Transferencia Simple de Correo Electrónico (SMTP)**

Hace referencia a un protocolo simple de envío de correos electrónicos.

### **Protocolo Seguro de Internet (IPSec)**

Es un conjunto de protocolos de seguridad para proteger la comunicación IP y transmisión de paquetes en internet.



### 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.

### Red de Entrega de Contenido (CDN)

Es una red de computadores en la cual se disponen copias de datos alojados en diferentes lugares de la red, con el objetivo de que los usuarios puedan tener un acceso más rápido a dichos datos.

### Seguridad de la Capa de Transporte (TLS)

Se encarga de proporcionar privacidad e integridad de datos entre dos aplicaciones que se comunican a través del internet.

### Seguridad en los Servicios Web (WS-Security)

Es un protocolo de comunicaciones que permite agregar seguridad a los servicios web.

### Servicios de Datos Extendidos (XDS)

Es un estándar americano utilizado para el envío de metadatos a través de una señal analógica de video de televisión.

### Servicios de Función Web (WFS)

Es un servicio que permite interactuar con mapas por medio de sus criterios geográficos para analizar sus datos.

### Servicio de Mensajes Simples (SMS)

Es un servicio de telefonía móvil para el envío de mensajes cortos.

### Servicios Web

Es una tecnología que se utiliza para intercambiar datos entre aplicaciones, implementando ciertos estándares y protocolos.

### Sistemas de Nombre de Dominios (DNS)

Es un sistema de nombres jerárquicos los cuales son traducidos en direcciones IP.

### Software

Se refiere a todos los componentes lógicos o intangibles de un sistema de información, tales como programas, aplicaciones, sistemas operativos, entre otros. Telecomunicaciones.

### 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.



### **Tag**

Es una etiqueta o palabras clave para enriquecer los atributos de un dato específico.

### **Telemercadeo**

Es una forma de mercadeo directo en el cual se usan diferentes medios de comunicación para asesorar a un cliente o empresa.

### **Texto simple (TXT)**

Es un documento de texto plano.

### **Valores Separados por Comas (CSV)**

Es un formato de archivo de datos que su contenido está separado por comas.

### **Valores Separados por Tabulaciones (TSV)**

Es un formato de texto simple utilizado para el almacenamiento de información en forma de tablas. En este, cada registro de la tabla representa una línea del archivo de texto.

### **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.

### **Vocabulario para Catálogo de Datos (DCAT)**

Es un estándar definido por el Consorcio World Wide Web (W3C) y diseñado para facilitar la interoperabilidad entre catálogos de datos publicados en la Web.

### **Web**

Es un sistema de documentación de hipertexto distribuido, los cuales se encuentran interconectados y accesibles desde la web.

### **XML Abierto Estricto**

Es un formato de archivo abierto destinado para el almacenamiento de hojas de cálculo, gráficas, presentaciones y documentos de texto. También conocido como Strict Office Open XML.

### **ZIP**

Es un formato de compresión de archivos sin pérdida que comprime cada uno de los archivos de forma separada.



## ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

No.	Abreviaturas y Acrónimos	Inglés	Español
1	ASN	Abstract Syntax Notation	Notación Sintáctica Abstracta
2	ASN.1	Abstract Syntax Notation 1	Notación Sintáctica Abstracta 1
3	CAP	N/A	Centro de Atención Presencial
4	CCG	N/A	Centro de Contacto Gubernamental
5	CDN	Content Delivery Network	Red de Entrega de Contenido
6	CRM	Customer Relationship Management	Administración Basada en la Relación con los Clientes
7	CSV	Comma-Separated Values	Valores Separados por Comas
8	DCAT	Data Catalog Vocabulary	Vocabulario para Catálogo de Datos
9	DNS	Domain Name System	Sistemas de Nombre de Dominios
10	ENAT	N/A	Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica
11	ERP	Enterprise Resource Planning	Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales
12	ETSI TR	European Telecommunications Standards Institute Technical Report	Reporte Técnico del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones
13	FEDUMU	N/A	Federación Dominicana de Municipios
14	FTP	File Transfer Protocol	Protocolo de Transferencia de Archivos
15	FTPS	File Transfer Protocol / Secure Sockets Layer	Protocolo de Transferencia de Archivos / Protocolo de Capa de Conexión Segura
16	GML	Geographic Markup Languages	Lenguaje de Marcado Geográfico
17	GZIP	GZIP	Zip bajo licencia GNU
18	HTML	Hyper Text Markup Language	Lenguaje de Marcas de Hipertexto
19	HTML5	Hyper Text Markup Language, version 5	Lenguaje de Marcas de Hipertexto, versión 5
20	HTTP	Hypertext Transfer Protocol	Protocolo de Transferencia de Hipertexto



21	HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure	Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto
22	IAP	N/A	Institución de Administración Pública
23	ICAP	Internet Content Adaptation Protocol	Protocolo de Adaptación de Contenidos de Internet
24	IEC	International Electrotechnical Commission	Comisión Electrotécnica Internacional
25	IMAP	Internet Message Access Protocol	Protocolo de Acceso a Mensajes de Internet
26	INDOTEL	N/A	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
27	IVR	Interactive Voice Response	Sistema de Respuesta de Voz Interactiva
28	IPSec	IP Secure	Seguridad del Protocolo IP
29	JPG/JPEG	Joint Photographic Experts Group	Grupo Conjunto de Expertos en Fotografía
30	JSON	JavaScript Object Notation	Notación de Objetos de JavaScript
31	JSON-RPC	JSON - Remote Procedure Call	JSON- Llamada a Procedimiento Remoto
32	JSON-WSP	JSON – Web Service Protocol	JSON – Protocolo de Servicio Web
33	LDAP	Lightweigh Directory Access Protocol	Protocolo Ligero de Acceso a Directories
34	LESS	Leaner CSS	N/A
35	MAP	N/A	Ministerio de Administración Pública
36	MoReq	Model Requirements for the Management of Electronic Documents and Records	Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos y registros
37	N3	Notation 3	Notación 3
38	NORTIC	N/A	
39	NTP	Network Time Protocol	Protocolo de Tiempo de Red
40	OCSP	Online Certificate Status Protocol	Protocolo de Estado de Certificados en Línea
41	OPTIC	N/A	Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación
42	PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard	Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago



43	PDF	Portable Document File	Formato de Documento Portátil
44	PNG	Portable Network Graphics	Gráficos de Red Portátiles
45	POP3	Post Office Protocol version 3	Protocolo de Oficina de Correo, versión 3
46	PREMIS	Preservation Metadata: Implementation Strategies	Metadatos de Preservación: Estrategias de Implementación
47	RDF	Resource Description Framework	Marco de Descripción de Recursos
48	RDFa	Resource Description Framework in Attributes	Marco de Descripción de Recursos en Atributos
49	REST	Representational State Transfer	Transferencia de Estado Representacional
50	SAP	System, Applications and Products	Aplicaciones y Productos en Procesamiento
51	SASS	Syntactically Awesome Stylesheets	Hojas de Estilos Sintácticamente Impresionante
52	SFTP	Secure File Transfer Protocol	Protocolo Seguro de Transferencia de Archivos
53	SHA	Secure Hash Algorithms	Algoritmo Hash Seguro
54	SIG	Geographic Information System	Cartografía vectorial y Sistemas de Información Geográfica
55	SLA	Service Level Agreement	Acuerdos de Nivel de Servicio
56	SMTP	Simple Mail Transfer Protocol	Protocolo para la Transferencia Simple
57	SOAP	Simple Object Access Protocol	Protocolo de Acceso a Objetos Simple
58	SSH	Secure Shell	Intérprete de Órdenes Segura
59	SSL	Secure Sockets Layer	Capa de Conexión Segura
60	SVG	Scalable Vector Graphics	Gráficos Vectoriales Redimensionables
61	TIC	NA	Tecnología de la Información y Comunicación
62	TIFF	Tagged Image File Format	Formato de Archivo de Imagen Etiquetado
63	TLS	Transport Layer Security	Seguridad de la Capa de Transporte
64	TSV	Tab-Separated Values	Valores Separados por Delimitadores



65	TXT	Text File	Documento de Texto
66	UCS	Universal Character Set	Conjunto de Caracteres Universal
67	URI	Uniform Resource Identifier	Identificador Uniforme de Recursos
68	URL	Uniform Resource Locator	Localizador de Recurso Uniforme
69	URN	Uniform Resouce Names	Nombre de Recurso Uniforme
70	UTF-8	8-bit Unicode Transformation Format	Formato de Transformación Unicode de 8-bit
72	W3C	World Wide Web Consortium	Consorcio World Wide Web
73	WFS	Web Feature Services	Servicios de Función Web
74	WPS	Web Processing Service	Servicio de Procesamiento Web
75	WSDL	Web Services Description Language	Lenguaje de Descripción de Servicios Web
76	WS-Security	Web Services Security	Seguridad en Servicios Web
77	XAdES	XML Advanced Electronic Signatures	Firma Electrónica Avanzada XML
78	XHTML	eXtensible HyperText Markup Language	Lenguaje de Marcas de Hipertexto Extensible
79	XML	eXtensible Markup Language	Lenguaje de Marcas Extensible
80	XML-DSig	XML Singnature	Firma XML
81	XSD	XML Schema Definition	Esquema de Definición XML
82	ZIP	ZIP	Su traducción literal sería “Cremallera”, aduciendo a su función de comprimir.



## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Española de Protección de datos. (2013). Guía para Clientes que Contraten Servicios de Cloud Computing. España.
- Alcaldía de Medellín. (s.f.). Manual de Servicio al Ciudadano. Colombia.
- Archivo General de la Nación de Colombia. (2013). Manual de Servicio al Ciudadano. Colombia.
- ASOBANCARIA. (2009). Acuerdo Interbancario. Requerimientos mínimos de seguridad para los servicios transaccionales ofrecidos a entidades públicas. Colombia.
- Bastida, L. (s.f.). Gobierno SOA: Elemento Clave en la Integración de Negocio y Tecnología. España.
- Biblioteca Pública Piloto. (s.f.). Manual de atención al ciudadano. Medellín, Colombia.
- CENATIC. (2009). Software de Fuentes Abiertas en la Administración Electrónica. Análisis del impacto de la LAESCP en la Administración Pública, España.
- Centro de Estudios de la Economía Digital. (s.f.). Perspectiva de la Factura Electrónica en Chile. Chile.
- 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.
- Dirección General de Tributación. (2009). Resolución DGT 02-09. Autorización para el Uso de Factura Electrónica y Documentos Electrónicos Asociados. Costa Rica.
- 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.
- Gobierno de Chile. (s.f.). Guía Digitales. En Diseño Web y Estándares. Chile.
- Gobierno de España. (2007). Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. España.



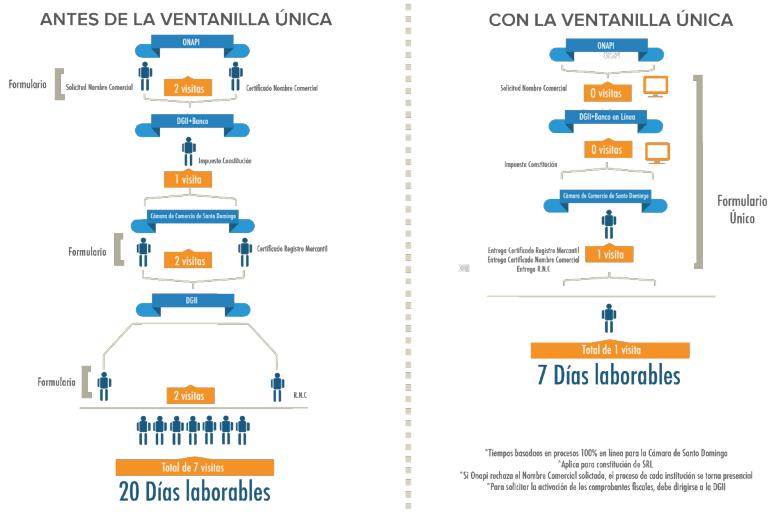
- IMPLIX. (s.f.). Una Guía Rápida para Crear un Gran Formulario Web.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2012). Manual de Servicio al Ciudadano. Ecuador.
- ITIL V3. (2007). Continual Service Improvement. Londres: Office of Government Commerce.
- ITIL V3. (2007). Service Desing. Londres : Office of Goverment Commerce.
- ITIL V3. (2007). Service Operation. Londres: Office of Goverment Commerce.
- ITIL V3. (2007). Service Strategy. Londres: Office of Goverment Commerce.
- ITIL V3. (2007). Service Transition . Londres: Office of Goverment Commerce.
- Jefatura del Estado de España. (2013). BOE-A-2013-13722. España.
- Microsoft Corporation. (2006). La Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) de Microsoft aplicada al mundo real.
- Ministerio de Administración Pública (MAP). (2013). Guía para el desarrollo de las cartas compromiso al ciudadano. República Dominicana.
- Ministerio de Economía y Hacienda . (2009). La Administración Electrónica y El Servicio a los Ciudadanos. España.
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (2012). Real Decreto 1619/2012. España.
- Ministerio de la Presidencia. (2007). Boletí Oficial del Estado (BOE) Número 247. España.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). Lineamientos Detallados para la Implementación de Procesos Electrónicos. Colombia.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). Estrategia de Gobierno en Línea . Colombia.



- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). (s.f.). Lineamientos para la Implementación de Procesos Electrónicos . Marco normativo. Colombia.
- 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.
- MINTIC . (2011). Guía de atención al ciudadano-cliente por múltiples canales. Colombia.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). (2014). Estratégias de Servicios Ciudadanos. República Dominicana.
- Vassilakis, C., & Lepouras, G. (s.f.). The Lifecycle of Transactional Services. Peloponeso.
- Zagarzazu, I. M. (2005). Internet, un nuevo canal de atención ciudadana.

## ANEXOS

### Anexo A. Flujo de trabajo de un servicio transaccional.



Este flujo de trabajo fue tomado de la página formalizate.gob.do.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

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

Armando García, Director General

Ministerio de Administración Pública (MAP)

Ramón Ventura Camejo, Ministro

Elsa Segura, Vice-Ministro

Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica  
(ENAT)

Elvyn Peguero, Gerente del ENAT

Shalem Pérez, Auditor de Estándares NORTIC

Winner Núñez, Auditor de Estándares NORTIC

Ariel Acosta, Consultor de Estándares y Normativas

Ginsky Aguilera, Consultora de Estándares y Normativas

Hamlet Durán, Analista de Estándares y Normativas

Comité de Estándares de Tecnologías de la Información y  
Comunicación (COETIC)

Carmen Mejía

Contraloría General de la República Dominicana

Reyson Lizardo Galvá

Ministerio de Administración Pública (MAP)

Comité Interno para la Evaluación de las Normas (CIEN)

Charli Polanco, Director DiGOB

José Luis Liranzo, Director TIC

Pedro Gómez, Director de Planificación y Desarrollo

Miguel Guerra, Gerente Multimedia

Daniel Medrano, Gerente Telecomunicaciones

Colaboradores

Anny Arias, OPTIC

Glenny Castro, OPTIC

José Luis Hernández, OPTIC

Paolo Gómez, OPTIC

Henry González, OPTIC

Rudith Severino, OPTIC

Juana Manzueta, OPTIC

María Rijo, OPTIC

Indiana Puello, MAP

Rafael Pérez, MAP

Johana Guerrero, MAP

Omar Medrano, analista





GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

Av. 27 de Febrero #419, Santo Domingo, R.D.  
Tel: + 809.286.1009 - info@optic.gob.do  
[www.optic.gob.do](http://www.optic.gob.do) [www.gobiernoelectronico.gob.do](http://www.gobiernoelectronico.gob.do)

