



**Gobierno Digital como  
acelerador de los ODS en la**  
**Agenda 2030**

---

*Cynthia Joa Rondón*  
*Ensayo Ganador del Cuarto Lugar*  
*Concurso Nacional de Investigación en Administración Pública*  
*(CONIAP) IV Versión.*







# Gobierno Digital como Acelerador de los ODS en la Agenda 2030

---

Los Trámites Gubernamentales en líneas y las  
ventanillas únicas como mecanismo para  
alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenibles  
( ODS) en la transformación al gobierno digital.

*Ensayo Ganador del Cuarto Lugar*

*Concurso Nacional de Investigación en Administración Pública  
(CONIAP) IV Versión.*



© Instituto Nacional de Administración Pública

**Título original:**

Gobierno Digital como acelerador de los ODS en la Agenda 2030

Copyright ©Instituto Nacional de Administración Pública. La mencionada institución autoriza la utilización y reproducción de este documento para actividades académicas y sin fines de lucro. Su contenido es el resultado de las consultas realizadas con los expertos de las áreas y las sociedades especializadas involucradas, tras el análisis de las necesidades existentes en torno al tema en cuestión.

**Formato gráfico y diagramación:**

Zona CTP

ISBN:

impresión:

**Primera edición:**

Impreso en República Dominicana

2022

“La tecnología no puede hacer que el gobierno sea perfecto.  
Pero hacer el gobierno más transparente y accesible  
puede lograr que sus fallas sean menos profundas”.

**Ron Fournier**



# Contenido

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. EL GOBIERNO DIGITAL COMO ACELERADOR DE LOS ODS EN LA AGENDA 2030</b>		<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Importancia de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Alcance de la investigación</b>	<b>7</b>
3.1	Metodología	
3.2	Marco teórico	
<b>4</b>	<b>Planteamiento del problema</b>	<b>10</b>
4.1.1	Pregunta Principal	
4.1.2	Preguntas Secundarias	
<b>5</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>	<b>11</b>
5.1.1	Objetivo General	
5.1.2	Objetivos específicos	
5.2	Hipótesis de la Investigación	
5.3	Objeto de la investigación	
<b>6</b>	<b>Impacto en el desarrollo del país, y acciones del Gobierno para cumplir con las metas de los objetivos ODS en la agenda 2030</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Ejes transversales de las Ventanillas únicas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible</b>	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>El principio de eficacia en el Gobierno Digital como acelerador de los ODS</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO II. LA VENTANILLA ÚNICA: INFORMACIÓN Y ASISTENCIA A LOS CIUDADANOS.</b>		<b>22</b>
8.1	Consideraciones generales sobre la ventanilla única	
8.2	Acceso a la información y respuesta oportuna a los administrados	
<b>9</b>	<b>Tipos de ventanilla única</b>	<b>28</b>
9.1	Ventanillas Informativas	
9.2	Ventanillas de Puntos de Enlace	
9.3	Ventanillas Transaccionales	
<b>10</b>	<b>Ejemplos de ventanillas únicas en República Dominicana</b>	<b>27</b>
10.1	Ventanilla única en Sector Salud	
10.2	Ventanilla única en el Sector Educación	
10.3	Ventanilla única Contrataciones Públicas	
10.4	Ventanilla única Medio Ambiente	
10.5	Ventanilla Única de Inversión	
<b>11</b>	<b>Modelo de implementación de ventanillas únicas</b>	<b>31</b>

- 11.1 Paso uno. Elaboración del inventario de recursos tecnológicos
- 11.2 Paso dos. Redacción del perfil de proyecto
- 11.3 Paso tres. Análisis de servicios y trámites
- 11.4 Paso cuatro. Evaluación del nivel de interoperabilidad tecnológica
- 11.5 Paso cinco. Definición del modelo tecnológico
- 11.6 Paso seis. Implementación de un centro de llamadas
- 11.7 Paso siete. Equipo administrativo de la ventanilla electrónica
- 11.8 Paso ocho. Procedimiento de incorporación de servicios y trámites
- 11.9 Paso nueve. Evaluación y seguimiento
- 11.10 Paso diez. Ajuste del perfil de proyecto y presupuesto
- 11.11 Paso once. Inicio de la implementación de la ventanilla única

### **CAPÍTULO III. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO** **37**

#### **12 Grandes Retos del Gobierno Digital** **39**

- 12.1 Acceso electrónico
- 12.2 Firma Digital
- 12.3 Ciberseguridad
- 12.4 Protección de los Datos Personales
- 12.5 Crímenes y Delitos de Alta Tecnología
- 12.6 Interoperabilidad
- 12.7 La simplificación Administrativa y Descarga Burocrática
- 12.8 Inclusión de más Ventanillas virtuales en los distintos ministerios
- 12.9 Alianzas públicos-privadas
- 12.10 Brecha Digital
- 12.11 The Nudge Theory y el Gobierno Digital

### **CAPÍTULO IV. REALIDAD DE LA REPÚBLICA DOMINICANA** **76**

#### **13 Avances gubernamentales en el uso de las tecnologías en la Administración Pública** **76**

- 13.1 Formalízate
- 13.2 Oficina Virtual de la DGII
- 13.3 Procuraduría General de la República Dominicana
- 13.4 Jurisdicción Inmobiliaria
- 13.5 Poder Judicial
- 13.6 Ventanilla virtual de Ministerio de Industria y Comercio
- 13.7 Ventanilla virtual del Ministerio de Relaciones Exteriores

#### **14 Qué se necesita para implementar estas ventanillas únicas en la República Dominicana?** **80**

- 14.1 Penetración del Internet y nivel de conectividad
- 14.2 Inventarios de hardware y software
- 14.3 Preparación de los recursos humanos
- 14.4 Infraestructura de telecomunicaciones

<b>15</b>	<b>Impacto de la pandemia COVID-19 y la transformación del gobierno al mundo digital</b>	<b>87</b>
15.1	Sobre el Teletrabajo	
<b>16</b>	<b>El Derecho a la buena administración pública en la República Dominicana y su relación con la eficacia y el gobierno digital</b>	<b>92</b>
<b>17</b>	<b>La Competitividad y gobierno digital como acelerador de los ODS en la Agenda 2030</b>	<b>97</b>
17.1	Facilidad de accesos mediante el empleo de nuevas tecnologías	
17.2	Mejora y simplificación de procedimientos	
17.3	La cooperación administrativa y las Ventanillas únicas	
<b>18</b>	<b>Consideraciones en relación con el equilibrio entre agilidad y seguridad de las actuaciones administrativas de autorización: la eliminación de obstáculos jurídicos</b>	<b>108</b>
18.1	Paradigmas de la simplificación	
18.1.1	Armonización de formularios	
18.1.2	Aceptación de documentos equivalentes y no duplicación de condiciones, la interoperabilidad	
<b>19</b>	<b>Conclusión</b>	<b>112</b>
<b>20</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>116</b>



# 1. Introducción

El 25 de septiembre del 2015, la Organización las Naciones Unidas (ONU) aprobó la Agenda 2030 sobre desarrollo sostenible, en el cual los países suscribientes se comprometieron con el logro de 17 objetivos:



Por su parte, la República Dominicana comprometida con el cumplimiento de estos objetivos, promulgó la Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, como una herramienta legal para la elaboración de planes y políticas gubernamentales específicas que procuren el logro de las metas propuestas originadas y fundamentadas en estos 17 objetivos.

En nuestro país, existe la comisión “ODS República Dominicana”, que tiene como deber contar con un sistema de información de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y para ello cuenta con un sitio oficial de la República Dominicana donde informa sobre los avances alcanzados y el logro de dichos objetivos .

Este trabajo, se realiza porque somos de opinión que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son el principal catalizador, acelerador y el instrumento necesario a los fines de lograr, eficientemente estos objetivos, así como la herramienta para la ejecución de las políticas públicas necesarias para la transformación del gobierno digital.

El reto de la administración pública será el acceso de todos los ciudadanos hacia la implementación y ejecución de un verdadero gobierno digital, y por vía de consecuencia el aceleramiento en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En ese sentido, proponemos la ejecución real y sostenible de las ventanillas únicas virtuales, como un caso de éxito y analizaremos el panorama actual en la República Dominicana.

# CAPÍTULO I

## EL GOBIERNO DIGITAL COMO ACELERADOR DE LOS ODS EN LA AGENDA 2030

### 2. Importancia de la investigación

Entendemos que esta investigación resulta importante, porque sin lugar a dudas, el mundo quedó marcado antes y después de la pandemia del Covid-19 y se evidenció más que nunca la necesidad de que los gobiernos avancen y mejoren en su transformación digital, con la instauración real y efectiva de gobiernos más electrónicos que se encuentren alineados con los objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, así como su reglamento de aplicación. Ambas piezas regulatorias tienen como objetivo lograr un acceso universal y un uso productivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) a nivel gubernamental y ciudadano.

Con el hashtag #quedateencasa, en la cual todos los ciudadanos debían permanecer en sus casas, se hacía primordial que todos los servicios gubernamentales se pudieran realizar vía Internet, por lo que nos preguntamos, ¿realmente tiene el administrado estas facilidades?, y si las tiene, ¿Conoce el ciudadano común que las tiene? ¿Qué tanto se están aprovechando las transacciones electrónicas a nivel del gobierno para que el ciudadano pueda realmente realizar sus procedimientos administrativos? Vemos, como desde el gobierno hacia el ciudadano, existe mucha información disponible y diversas vías para obtener respuestas a sus reclamos e interrogantes, sin embargo, de manera inversa, no existen tantos mecanismos. En fin, lo que proponemos es aumentar las herramientas de participación ciudadana, y que no solamente se quede en las redes sociales, aunque estas últimas, han evolucionado significativamente en los últimos años, siendo una de las principales vías para las denuncias sociales.

Lo que proponemos es el fomento y despliegue de “Ventanillas únicas” como herramientas que permitan el envío de información electrónica, una sola vez, ante una única entidad, para cumplir con todos los requerimientos gubernamentales. Esto es posible a través de la simplificación, homologación, interoperabilidad y automatización de varios procesos en la gestión del Estado.

Lo que se busca es una interoperabilidad administrativa entre los distintos procesos a los fines de cumplir con los principios de celeridad y eficacia tan importantes y mencionadas en nuestra Ley 107-13 sobre los Derechos de las personas con la administración pública, así como la descarga burocrática de muchos procesos administrativos.

Asimismo, con el decreto número 258-18, se creó un Plan Nacional de Mejora Regulatoria en fecha 11 de julio de 2018, publicado en la Gaceta Oficial núm. 10913, del 13 de julio del 2018. El cual, en su artículo 7, establece que el Plan Nacional de Mejora Regulatoria aplicará las buenas prácticas internacionales, y promoverá una reforma integral del régimen regulatorio dominicano para elevar sus niveles de eficiencia. (El subrayado es nuestro).

La función de control de la administración que debe ejercer la Cámara de Cuentas tiene por objeto no sólo garantizar la corrección del actuar administrativo mediante la observancia de la legalidad, siro que atendiendo a su finalidad de servicio al bien común también involucra una fiscalización por el cumplimiento de sus fines. Es decir, si el fin para el cual fue creada la institución se está ejecutando con eficiencia y calidad. Y entendemos que este fin, puede catalizarse a través de herramientas electrónicas de doble vía, y con digitalización de los procesos, y las garantías suficientes de que cuando dichos sistemas no funcionen por factores externos los ciudadanos estén debidamente protegidos con sistemas alternos.

Cuando hablamos de eficiencia administrativa, siempre debemos de respetar el principio de legalidad como el cumplimiento armónico de todo el ordenamiento jurídico administrativo, centrándonos en el sector público, la legalidad es la palanca de la eficacia y supone que todo el bloque jurídico administrativo se verifique de manera homogénea y, como decimos, armónica. Muchos problemas de gestión pública es muy posible que no se originen con causa en las normas reguladoras del procedimiento administrativo o en el régimen de contratación pública, tal vez haya que buscar la etiología del problema en una falta de coordinación entre órganos, o de cooperación entre Administraciones, o una mala selección del personal responsable de la tramitación, o en el inexacto ejercicio de las competencias, es decir, reducir la causa del problema a un aspecto concreto de los muchos que contribuyen al funcionamiento de la maquinaria que es la Administración Pública es apreciar una realidad distorsionada, del problema.

En palabras del profesor AYLWIN : “una Administración será “buena” si sirve al pueblo con eficacia, economía y justicia”, y el control de la Administración será “bueno” si contribuye positivamente a dicho fin. Así que, la tendencia universal es la simplificación del aparato administrativo del Estado. Por lo que uniendo eficacia + simplificación= Ventanilla única.

Retomar la preocupación sobre la eficacia con la que cumple los cometidos que se le han asignado. Todo ello, con el objeto de hacer efectivos los derechos y garantías establecidos por el Ordenamiento constitucional, máxime cuando los recursos con los que cuenta el Estado para cumplir su misión son limitados y escasos. En otras palabras, se espera que el Estado y particularmente la Administración Pública, no sólo resuelvan los problemas, sino que lo hagan oportunamente y conforme a una racional utilización de los recursos, vale decir, que hoy en día se exige tanto la eficacia y la eficiencia en su máxima expresión. Es por esto por lo que entendemos que la digitalización y la creación de ventanillas únicas gubernamentales contribuyen con la labor de eficacia y eficiencia de los

trámites administrativos, así como la mejora continua de los procesos y la facilitación de estos a los administrados.

También, la innovación en el sector público es tanto o más compleja que en el sector privado, porque se hace urgente mejorar la gestión pública, fomentar los cambios tecnológicos, disminuir la inercia burocrática simplificando y dando rapidez a los trámites, y aumentar el mejor aprovechamiento de los medios disponibles; establecer procedimientos administrativos ágiles y expeditos, acompañados, necesariamente, por un cambio profundo en la forma de pensar de muchos funcionarios, que supere la adaptación a un sistema que ha funcionado prácticamente de la misma manera por décadas.

Hemos visto una transformación significativa en la administración del Estado, muchas veces anteponiéndose al sector privado en técnicas de mercadeo y publicidad de los trámites gubernamentales, y en el manejo de las redes sociales y la publicidad, pero es un trabajo constante y continuo, que debe mejorar día a día conforme las variantes necesidades y derechos de sus administrados.

Es por esto por lo que el ordenamiento constitucional exige pasar de la concepción de una Administración “pasiva” a la concepción de una Administración “activa y actuante”, para que los servicios mejoren, para que las realizaciones sean satisfactorias, para que las obras surjan, etc., en definitiva, el orden constitucional exige a la Administración actuar en aras de remover con eficacia los obstáculos que impiden el pleno desarrollo de las personas. Y cuáles son esos obstáculos, esos obstáculos también son cambiantes como la sociedad misma, y es ella quien va exigiendo sus derechos en la misma velocidad en que la sociedad avanza o los necesita. Actualmente estamos en la era del “empoderamiento” y este empoderamiento exige la adecuación de los procesos enfocados siempre al administrado.

La constitución de la República Dominicana establece en su artículo 76.6 parte in fine “Es deber fundamental del Estado garantizar la racionalidad del gasto público y la promoción de una administración pública eficiente”; y en el 147.2 establece que “Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria; así el artículo 238 establece los “Criterios para asignación del gasto público: Corresponde al Estado realizar una asignación equitativa del gasto público en el territorio. Su planificación, programación, ejecución y evaluación responderán a los principios de subsidiaridad y transparencia, así como a los criterios de eficiencia, prioridad y economía”.

Este trabajo, comprobará que las ventanillas únicas son un mecanismo de eficiencia en la administración pública, porque realizara los mismos trámites administrativos a menor costo y con mayor calidad.

La política de eficiencia administrativa y “Cero Papel en la Administración Pública” apunta a que los organismos y entidades identifiquen, racionalicen, simplifiquen y automaticen los trámites, los procesos, los procedimientos y los servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna y eficaz gestión pública, así como el ahorro significativo de papel y el incentivo a la firma electrónica en el país.

### **3. Alcance de la investigación**

El uso, promoción e incentivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación es una política transversal de la Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, y un instrumento vital para el acceso de la información y el conocimiento de los administrados para acercarles los procesos gubernamentales a los ciudadanos desde la comodidad de sus casas.

Esa es la visión del gobierno que desde el 2004 mediante el decreto 1090-04, de fecha 3 de septiembre del 2004 y complementado con el Decreto 134-14 el Reglamento de aplicación de la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo para su aplicación efectiva, le asignó a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) realizar y ejecutar políticas públicas encaminadas al uso de las TIC en el Estado Dominicana. La OPTIC es un organismo creado mediante el decreto núm. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, como dependencia directa del Poder Ejecutivo, con autonomía financiera, estructural y funcional, con el principal objetivo de fomentar el correcto uso e implementación de las TIC y el gobierno electrónico en la administración pública.

De modo, que la OPTIC, alineada con la visión y responsabilidades conferidas en la Ley Estrategia Nacional de Desarrollo, así como por sus funciones para la cual fue creada, ha estado desarrollando desde el año 2013 el Marco normativo para Implementación y Desarrollo de las Tecnologías de la información y Comunicación y el Gobierno Electrónico en República Dominicana, sobre la base de los pilares: Atención Ciudadana, Buen Gobierno y Eficiencia, Participación Democrática y Transparencia.

De cara a las políticas públicas de telecomunicaciones y su implementación se encuentra el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, (INDOTEL) como órgano regulador del sector. Sus políticas públicas son transversales porque impactan a todos los sectores de la economía nacional y además desde el gobierno central se han realizado entre otras iniciativas, la denominada República Digital que impacta los Objetivos de Desarrollo números 1, 4, 8 y 17 y el portal de gobierno electrónico denominado e-Gob.

Como expresa el informe , la iniciativa República Digital, que involucra a diversos organismos públicos, busca incrementar de manera significativa el acceso y el uso de Internet y reducir la brecha digital gracias a la expansión y fortalecimiento de la infraestructura de conectividad, a la reducción de los costos de conectividad, y el acceso de estudiantes, maestros a dispositivos electrónicos. De hecho, la iniciativa ya está mejorando de forma notable el acceso a servicios públicos a través de Internet.

Hoy en día, es innegable la importancia del Internet para mantener informados y comunicados a los ciudadanos, para ampliar sus conocimientos, para investigar, para la educación a distancia, y para la preservación de la salud. De hecho las Naciones Unidas declaró el Derecho de Acceso a Internet como un “derecho básico de todos los seres humanos” .

El principio de buena administración pública en materia de telecomunicaciones, por el Estado, conlleva entre otros el control y administración eficiente del espectro radioeléctrico, garantizar el acceso al Internet a la mayor cantidad de la población, mejorar las políticas públicas para la calidad del servicio, análisis del BIG DATA para mejorar estadísticas, índices y productividad, solución de controversias entre usuarios y prestadoras, solución de controversias entre prestadoras de telecomunicaciones, entre otros.

### **3.1 Metodología**

La metodología propuesta para la realización de esta investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, lo que supone la utilización de diversos recursos en busca de conocer la mejor manera para integrar todas las ventanillas virtuales gubernamentales de la República Dominicana.

Este trabajo investigativo centra su atención en la revisión de los aspectos legales, técnicos y sociales que debe tomar en cuenta el Estado para ejercer una eficiente administración y cercanía con sus administrados, a través de ventanillas únicas. Se trata de una investigación jurídica doctrinal, descriptiva y analítica.

Se utiliza una metodología de tipo cualitativo que interpreta la realidad actual en contraposición con el desarrollo y despliegue de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de la administración pública de cara a sus administrados.

### **3.2 Marco teórico**

El fundamento teórico de la presente investigación toma en cuenta la revisión, observación y consulta de las principales leyes que tienen que ver con este tema, tales como la Ley 1-12, la Ley 107-13, Ley 41-08 y Ley 153-98 de Telecomunicaciones así como las diferentes Resoluciones emitidas por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) a los fines de conocer los avances en materia de regulación de telecomunicaciones y de ejecutar a nivel general y homogéneo las ventanillas únicas virtuales. Se toman en cuenta la experiencia mundial sobre el tema, muy especialmente los escenarios en Latinoamérica y España. Se revisan las diversas resoluciones emitidas por el Consejo Directivo del Indotel, por la OPTIC, y por el MAP durante el período 1998-2020.

## **4. Planteamiento del problema**

### **4.1.1 Pregunta Principal**

¿Son los trámites gubernamentales en línea y las ventanillas únicas un acelerador de los ODS en la Agenda 2030?

#### **4.1.2 Preguntas Secundarias**

1. ¿Qué se necesita para implementar estas ventanillas únicas en la República Dominicana?
2. ¿Cuáles instituciones cuentan actualmente con las mismas?
3. ¿Qué objetivos de desarrollo sostenible se cubren con la ejecución efectiva de ventanillas únicas en el Gobierno hacia sus ciudadanos?

### **5. Objetivos de la Investigación**

#### **5.1.1 Objetivo General**

Identificar la eficacia de los trámites gubernamentales en línea y las ventanillas únicas como mecanismos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenibles en la transformación al gobierno digital. Verificando si las herramientas digitales que cuenta el gobierno hoy en día son suficientes.

#### **5.1.2 Objetivos específicos**

Analizar la efectividad de las herramientas virtuales que tienen los ciudadanos para ejecutar eficientemente los trámites administrativos correspondientes.

Indicar la importancia de que la República Dominicana avance de formar acelerada a la digitalización de sus servicios.

Identificar la importancia en la implementación de una ventanilla única virtual para los procesos gubernamentales que la misma sea interoperable, es decir que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones.

## **5.2 Hipótesis de la Investigación**

El gobierno digital y las ventanillas únicas virtuales son un acelerador en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## **5.3 Objeto de la investigación**

El enfoque que queremos abordar es ¿Qué tenemos actualmente? Según nuestra investigación contamos con un gobierno digital abierto y transparente, el programa “República Digital”, Servicios gubernamentales en línea, Ventanilla única de comercio exterior, La Ventanilla única para constitución de compañías, Portal transaccional para las compras con el Gobierno, entre otros, pero ¿donde queremos llegar? Realmente estas plataformas tienen el alcance deseado?

Según el periódico el Listín Diario en su publicación de fecha 9 de julio del 2019 establece que existen 32 instituciones del estado que contaban con ventanillas únicas, sin embargo, el presente trabajo tiene como objetivo comprobar la efectividad, eficiencia, y celeridad de estas, de acuerdo con el principio de buena administración por parte del Estado a sus administrados. Sin embargo, estas 32 instituciones no son interoperables.

Según los Objetivos de Desarrollo dividiremos el siguiente trabajo en los sectores claves para la transformación del gobierno digital y por ende en búsqueda de un mayor acceso de los ciudadanos con la garantía de una efectiva protección de los datos personales que en el medio digital pueden ser mal utilizados por la fragilidad y facilidad en su distribución sin el consentimiento de su propietario. Estos sectores claves son los que encontramos en la Ley 1-12, a saber: sector Salud, Sector Educación, Contrataciones Públicas, Medio Ambiente, Interoperabilidad.

En definitiva entendemos que la Administración Pública debe utilizar las nuevas tecnologías, para mejorar la eficiencia, la innovación,

productividad y la transparencia de los procesos administrativos y de prestación de servicios públicos. Dichas tecnologías serán aplicadas en el ámbito público con la finalidad fundamental de:

1. Acercar la administración a los ciudadanos;
2. Innovar y mejorar la gestión y los procesos de prestación de servicios públicos;
3. Prestar servicios en línea y agilizar trámites y procedimientos administrativos que den respuestas oportunas a las demandas de la población;
4. Hacer más eficaz la coordinación y cooperación de políticas, programas y proyectos e integrar servicios y procesos intra e intersectorialmente;
5. Lograr mayor interacción en las relaciones internas de la Administración Pública del Estado con sus propios funcionarios y entre órganos y entes públicos, e igualmente, ampliar sus relaciones externas con las empresas, organizaciones de la sociedad y con los ciudadanos y ciudadanas;
6. Crear canales complementarios de las vías tradicionales de participación de la ciudadanía en la elaboración y gestión de las políticas públicas, y
7. Proveer información oportuna y de calidad a la ciudadanía e incrementar la transparencia en el uso de los recursos y en el ejercicio de los actos administrativos.

## **6. Impacto en el desarrollo del país, y acciones del Gobierno para cumplir con las metas de los ODS en la Agenda 2030**

La Ley núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, establece el uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) como una política transversal en el diseño y ejecución de los programas y proyectos y actividades en que se concretan políticas públicas, estableciendo como objetivo específico en el numeral 3.3.5 “lograr el acceso universal y productivo de las tecnologías de la información y comunicación” y la línea de acción 3.3.5.4 “ordena incrementar el nivel de conectividad y acceso a la banda ancha a precios asequibles, así como la capacidad y calidad del acceso internacional del país a través de la ampliación y actualización permanente de infraestructuras físicas, incluyendo la disponibilidad de una red troncal de fibra óptica de acceso abierto y capilarizada”.

Es de alto interés para el Estado Dominicano que la población tenga acceso un Internet de Banda ancha a precios asequibles y aseguren una transformación digital en todos los extractos de la población, que promuevan mejoras en áreas como la educación, (ahora educación a distancia,) la productividad nacional, el crecimiento económico, porque cada día se están desarrollando los servicios móviles para el desarrollo y la creciente necesidad de que las sociedades estén conectadas y digitalizadas; en el entendido de que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) están presentes en todos los sectores de la economía tales como, la Agricultura con tecnología, aplicaciones para la mejora de la Salud, avances para la detección temprana y repuesta de desastres, educación digital, banca personalizada, etc.).

También esta digitalización de los servicios de comunicación, se encuentra presente en el internet de las cosas (IOT) los electrodomésticos, y los hogares inteligentes, el uso de los drones para evitar incendios forestales, los vehículos conectados, las ciudades inteligentes, las tecnologías que

buscan proteger el medio ambiente, las aplicaciones over the top (OTT) de comunicaciones y de mensajería, conocidas como redes sociales, y todo aquello que necesite del Internet, así como también, las estaciones de radio y de Televisión. Por eso es importante que se le conozca en toda su dimensión, y sobre todo por el inmenso crecimiento de tráfico de datos que demanda la ciudadanía, y que hace que los operadores necesiten tener mayor acceso a un espectro suficiente y armonizado.

Finalmente, entendemos que, de parte de la administración pública, todo comienza con una planificación sólida, transparente y a largo plazo que incluya una estrategia para ofrecer una cantidad suficiente de espectro a la industria de telecomunicaciones, y que proporcione a los actores y posibles inversionistas un entorno regulatorio positivo para permitir a la industria evolucionar.

Las grandes potencias China y EE. UU. están en guerra comercial porque se espera que el 5G facturará alrededor de 11 mil millones de dólares para el 2022, y que aumentará vertiginosamente no sólo la velocidad de las redes, sino la cantidad de dispositivos conectados, tales como electrodomésticos, vehículos autónomos, drones, autobuses, sistemas de riego etc.

Entonces, podemos concluir que quien domine el 5G dominará el futuro. Según los expertos, la tecnología móvil 5G llegará lentamente a América Latina en los próximos tres años, pero luego crecerá hasta tocar al 41% de la población para el 2025. En República Dominicana con suerte, pudiera implementarse de manera total un 5G para el 2021.

Es por esto por lo que en el país tenemos la Presentación del Índice de Uso de Tic y Gobierno electrónico en el Estado (ITIC GE 2020) en su Séptima edición y presentado por la OPTIC. Esta es una herramienta

de medición desarrollada por la OPTIC desde el 2013 que impulsa y promueve las TIC y el Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, y en el cual se evalúan los siguientes indicadores: Pilar 1: Uso de la TIC, Pilar 2: Gobierno Electrónico, Pilar 3: Gobierno Abierto y e- participación y Pilar 4: Servicios en Línea. Como vemos la medición de los progresos y los avances dependen mucho de los indicadores específicos y los pilares correspondientes para su medición.

Según esta medición tenemos un 1.80 en Uso de las TIC, un 5.17 en implementación de gobierno electrónico, un 1.00 en gobierno abierto y participación, y 00.00 en servicios en línea, por lo que sin lugar a duda, debemos de mejorar todos esos indicadores para lograr las metas propuestas.

Que tal como lo establece el informe<sup>23</sup> el sector público debe apuntar a su simplificación, equidad y modernización, siendo uno de los objetivos proveer un clima de negocios favorable para el desarrollo socioeconómico y ambiental del país. El Gobierno de la República Dominicana está en proceso de simplificar y agilizar varios trámites, tales como para los permisos ambientales o la creación de una ventanilla única para tramites de MIPYMES. Para simplificar y modernizar la administración pública, se pueden profundizar una serie de medidas: 1) simplificación de permisos de construcción y sanitarios, 2) armonización de los procedimientos de exportación e importación y 3) reducción de los requisitos de registro y capital mínimo para las nuevas empresas. Un aspecto principal es la atención a las MIPYMES. Es posible que se requieran cambios ad-hoc en la legislación, como una definición clara de MIPYMES y beneficiarios de programas públicos de apoyo. La estrategia “Dominicana Competitiva” y “Pro Dominicana<sup>24</sup>” y las declaraciones políticas indican la voluntad de llevar adelante estas reformas.

Que entendemos que el Internet, y las tecnologías de la información y la comunicación son un ACELERADOR, puesto que al ser abordada, puede afectar directamente múltiples prioridades de desarrollo con un efecto multiplicador en varios objetivos de política y en varios ODS.

Las redes móviles suelen ser la infraestructura más confiable y extendida en los mercados emergentes, donde grandes grupos poblacionales no tienen acceso a servicios básicos. El alcance de las redes móviles (teléfonos celulares o teléfonos móviles) la coloca en una industria con una posición privilegiada, y con la potestad de conectar a esta población vulnerable a que tenga salud y estén dentro de los servicios bancarizados.

Según la GSMA , dos mil millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a servicios financieros formales, mil ochocientos millones no tienen acceso a mejores servicios de saneamiento, 643 millones no tienen acceso a servicios eléctricos, y 262 millones consumen agua que no ha sido protegida contra la contaminación externa, aun así la mayoría de estas personas viven en áreas cubiertas por redes móviles.

En ese sentido, en julio del 2015, la industria móvil fue la primera en comprometerse a ejercer un papel de liderazgo en el cumplimiento de los objetivos ODS, permitiendo el acceso a servicios esenciales, salud, educación, otorgarles a las personas herramientas para combatir la pobreza y la desigualdad.

## **7. Ejes transversales de las Ventanillas únicas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Por tanto, el concepto utilizado aquí para definir ventanilla única es “un punto único para el acceso a servicios electrónicos e información ofrecidos al ciudadano por diferentes autoridades públicas”.

Entre los beneficios que generan un sistema de ventanilla única están los siguientes:

- Se trabaja tanto para hacer más eficientes y eficaces los procesos en los organismos, así como para hacer más expedita las respuestas a los servicios que demanda la ciudadanía.
- Los envíos de la información se realizan de manera automática, evitando los trasiegos constantes de papel.
- Es posible realizar auditorías a partir de la trazabilidad de los sistemas, permitiendo introducir mejoras y detectar anomalías.
- Se logra mayor transparencia en el manejo de la información pública.
- Es posible dar seguimiento al trámite, conociendo su estado, las posibles demoras y sus razones.
- Es posible reducir costo en materia de tiempos y espacios.
- Se pueden validar la información mediante el manejo de firmas digitales.

Nuestra propuesta con el siguiente ensayo es que las siguientes transacciones puedan realizarse desde esas ventanillas únicas, en estas áreas, es decir interinstitucionalidad.

En esto entraría en juego la debida protección de los datos personales, y el manejo de los mismos, porque información sensible se puede filtrar.

## **8. El principio de eficacia en el Gobierno Digital como acelerador de los ODS**

La ley 1-12 establece como su Objetivo General 1.1 “Una Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados”. Y con el objetivo específico de “Estructurar una administración pública eficiente que

actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local”.

Y es que el término “eficiente” aparece 37 veces en dicha ley encontrándose en muchos objetivos generales, y específicos así como las líneas de acción, siendo un eje transversal y multidimensional en la Agenda 2030.

Es por esto por lo que entendemos que este debe ser el objetivo principal de la nueva administración pública, entonces, vemos como la Ley 107-13 sobre los derechos de las personas con la administración pública establece como principios fundamentales y básicos, los de la celeridad, y de la Eficacia. Entendiéndose como el “principio de celeridad: en cuya virtud las actuaciones administrativas se realizarán optimizando el uso del tiempo, resolviendo los procedimientos en plazo razonable que, en todo caso, no podrá superar los dos meses a contar desde la presentación de la solicitud en el órgano correspondiente, salvo que la legislación sectorial indique un plazo mayor. En especial, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a los efectos de que los procedimientos se tramiten con diligencia y sin dilaciones injustificadas, de manera escrita o a través de técnicas y medios electrónicos”, por su parte, establece como el “principio de eficacia: En cuya virtud en los procedimientos administrativos las autoridades removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán la falta de respuesta a las peticiones formuladas, las dilaciones y los retardos” .

En ese sentido, toma de vital importancia, ambos principios para la implementación integral del gobierno digital como acelerador de los Objetivos de Desarrollo sostenible, y porque se tomarían elementos que integrarían el principio de eficacia para un proceder de la Administración, con los siguientes beneficios, a saber:

1. Instrumentalidad, entendiendo por tal que el procedimiento administrativo tiene por finalidad la protección de los derechos e intereses de los ciudadanos ya que esa es la finalidad principal del Estado: la protección efectiva de los derechos de la persona.
2. Economía procedimental, disminuyendo el número de actuaciones y eliminando todas aquellas que resultan superfluas o establecen requisitos que no tienen nada que ver con el objeto ni la prosecución del procedimiento.
3. Simplicidad, eliminando toda complejidad innecesaria.
4. Uniformidad, estableciendo requisitos similares para trámites similares.
5. Antiformalismo, entendiendo que la forma es garante de la libertad (y de los derechos, podría añadirse) pero el procedimiento administrativo no cumple su función si la actividad administrativa es una mera forma. Las normas deben interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los ciudadanos, de manera que sus derechos e intereses no puedan ser vulnerados por la exigencia de formalidades que pueden ser subsanadas dentro del procedimiento, siempre y cuando dicha excusa no afecte a derechos de terceros o intereses generales.
6. Celeridad.
7. Información, permitiendo un fácil acceso a una información veraz y actualizada sobre la organización administrativa y los procedimientos que desarrolla.

8. Racionalidad, en el sentido de alcanzar los resultados legalmente exigidos de la manera más racional, eficiente y óptima posible.

En esa misma línea, esta ley 107-13 establece los siguientes “derechos” por parte de los administrados. A) el Derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración Pública o que versen sobre hechos no controvertidos o no relevantes. B) Derecho a ser notificado por escrito o a través de las nuevas tecnologías de las resoluciones que les afecten en el más breve plazo de tiempo posible, que no excederá de los cinco días hábiles. Y el “deber” de la administración pública de Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, permitiendo el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Que la constitución de la República Dominicana establece el principio de razonabilidad, en virtud de la cual la ley solo puede ordenar lo que es justo y útil para la comunidad y no puede prohibir más de lo que le perjudica.

## CAPÍTULO II

### LA VENTANILLA ÚNICA: INFORMACIÓN Y ASISTENCIA A LOS CIUDADANOS

#### 8.1 Consideraciones generales sobre la ventanilla única

De manera muy simple, la ventanilla única implica la sede o portal, en principio, público en la que un prestador podrá realizar todos los trámites necesarios para ejercer la actividad de su interés.

Concretamente, se pudiere prever la realización de los siguientes procedimientos y trámites:

- Todos los procedimientos y trámites necesarios para acceder a sus actividades de servicios, en especial las declaraciones, notificaciones o solicitudes necesarias para la autorización por parte de las autoridades competentes, incluidas las solicitudes de inscripción en registros, listas oficiales, bases de datos o colegios o asociaciones profesionales.
- Las solicitudes de autorización necesarias para el ejercicio de sus actividades de servicios. Se trata en definitiva de establecer un interlocutor único ante el prestador que facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, incluido el cobro de otras tasas o derechos que hayan de satisfacerse en relación con la actividad de servicio que se trate. Tradicional postulado de buena administración que se destila del genérico deber de ayuda de la Administración a favor del prestador.

Quizá, el principal matiz que diferencie el genérico deber administrativo de asistencia del papel de ayuda de las ventanillas únicas sea la posibilidad de establecer tarifas por su utilización, eso sí, proporcionales al coste de los procedimientos y trámites que se realicen e independientes de cualquier otro cobro que, hayan de satisfacerse en relación a la actividad de servicio que se trate.

Una vez más y a fuerza de resultar reiterativo hemos de recordar la significada importancia del principio de cooperación como antecedente fundamental para la creación y buen funcionamiento de este tipo de ventanillas que, como no podría ser de otra manera, no interfiere en el reparto de titularidades activas entre las distintas autoridades.

## **8.2 Acceso a la información y respuesta oportuna a los administrados**

Como bien sabemos, el derecho administrativo moderno conlleva un especial empeño por avanzar en la transparencia de las actividades y servicios a través de una mejora y mayor facilidad de acceso a la información pertinente. Nuevamente nos encontramos ante un elemento básico de cualquier proceso de modernización administrativa, con la figura de la “Ventanilla única” se busca facilitar la libre circulación de servicios pero que, en definitiva, se conecta a fundamentos tan básicos y conocidos como los de transparencia, participación y rendimiento democrático que son bien atendidos si consideramos con la implementación del gobierno digital, los tramites gubernamentales en línea y las ventanillas únicas, otorgan el derecho a la información y seguridad jurídica, con los requisitos aplicables a los prestadores, a los posibles inversionistas y los ciudadanos, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicios y ejercerlas.

Esta transparencia, hará que estén disponibles para los interesados:

Los datos de las autoridades competentes que permitan ponerse directamente en contacto con ellas, incluidas las autoridades competentes en materias relacionadas con el ejercicio de actividades de servicios.

Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores y a los servicios.

Las vías de recurso generalmente disponibles en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores.

Los datos de las asociaciones u organizaciones distintas de las autoridades competentes a las que los prestadores o destinatarios puedan dirigirse para obtener ayuda práctica.

Pero, aunque el acceso a la información no supone una gran novedad, salvo nuevamente su reactivación o refuerzo, no pasa tan desapercibido el mandato sobre el carácter claro e inequívoco de la información suministrada. Afirmación que pudiendo resultar bastante obvia no lo es tanto si atendemos a que en gran medida esta información habrá de ser suministrada a través de accesos electrónicos que, sin perjuicio de otras vías de información, proporcionan una mejor respuesta en la eliminación de obstáculos como pueden ser el tiempo o el espacio.

Y si de accesos electrónicos hablamos, internet fundamentalmente, no es infrecuente que portales web de información oficial dispongan de un aviso legal o cláusula de exención de responsabilidad por la información contenida en dicha página o portal. Cláusulas o avisos que, pueden provocar al usuario un estado de confusión que en sí mismo es un obstáculo al acceso a la información pertinente. Afirmación que se ve respaldada sobre el contenido y carácter de la información. A saber: Por un lado, reconociendo que la información que se facilite a prestadores y destinatarios no debe incluir la prestación de asesoramiento jurídico en casos individuales, pero sí debe ofrecer información general sobre la forma en que suelen interpretarse o aplicarse los requisitos exigidos para la prestación del servicio que se trate, determinándose la responsabilidad en que la autoridad competente puede incurrir en el caso que la información facilitada sea incorrecta o engañosa.

Por otro lado, la regulación específica en materia de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que al regular la figura de la denominada “sede electrónica” como portal básico de acceso a servicios y a información, se prevé la responsabilidad del titular de la sede respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de esta.

Hechas estas consideraciones respecto al acceso a la información en las que el papel protagonista lo han tenido prestadores de servicios, no está de más apuntar finalmente que se preocupa también por el valor de la información y el establecimiento de un sistema de intercambio de datos entre Administraciones como fundamento de una cooperación eficaz.

## **9. Tipos de ventanilla única**

Del mismo modo que ocurre con las etapas para la implementación del gobierno electrónico, las ventanillas únicas pueden ser clasificadas en tres categorías: informativas, interactivas (o de puntos de enlace) y transaccionales.

### **9.1 Ventanillas Informativas**

Son la muestra más básica de una ventanilla única de gobierno electrónico, dado que se reducen a presentar la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones del Estado. De hecho, se cita sólo con carácter documental, pues no es tomada en cuenta como una buena práctica.

### **9.2 Ventanillas de Puntos de Enlace**

Esta es una opción para la primera etapa de gobierno electrónico. Su fin es crear un punto virtual desde donde el usuario pueda encontrar los diferentes hipervínculos hacia las múltiples instituciones del Estado y por consiguiente, a los servicios digitalizados por cada institución en particular. Su aplicación tiene sentido cuando ha existido un proyecto

de gobierno electrónico poco sistematizado y con iniciativas aisladas en cuanto al desarrollo digital de las instituciones, conllevando a la inexistencia de una vinculación transversal entre los sistemas y bases de datos de las instituciones del Estado. Es oportuno utilizar este tipo de ventanillas en tanto se fortalece una cultura digital en los ciudadanos y empresas, y se delinea una estrategia de gobierno electrónico más estructurada.

Por ejemplo, tenemos <https://serviciosrd.gob.do/> Servicios en línea RD que agrupa los servicios disponibles vía internet. Son entregados al ciudadano a través de sus dispositivos electrónico sin necesidad de presentarse a un establecimiento físico. Los servicios en línea que ahí se ofrecen pueden ser informativos y transaccionales.

**Informativos:** Ofrecen detalles del servicio, sin embargo, no pueden completarse en el portal donde se encuentra.

**Transaccionales:** Son completados en la plataforma donde se brinda el servicio.

### 9.3 Ventanillas Transaccionales

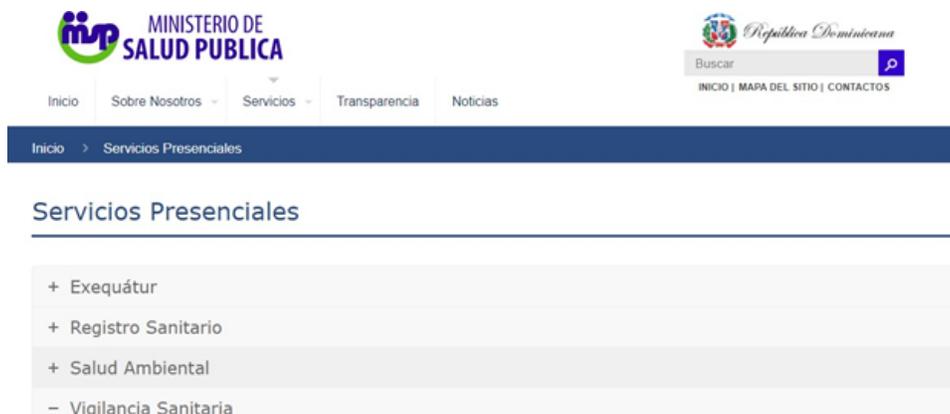
Son foco de este estudio, ya que representan un ejemplo de gobierno electrónico aplicado y desarrollado estratégicamente utilizando las TIC en procura de la modernización del Estado. Este tipo de ventanillas son proyectadas a largo plazo con una articulación tanto tecnológica como política que permite al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente y desde un solo punto virtual sus trámites de manera ágil, eficiente y segura.

En la plataforma <https://serviciosrd.gob.do/servicios> establece que cuentan con 1,173 servicios transaccionales e informativos.

## 10. Ejemplos de ventanillas únicas en República Dominicana

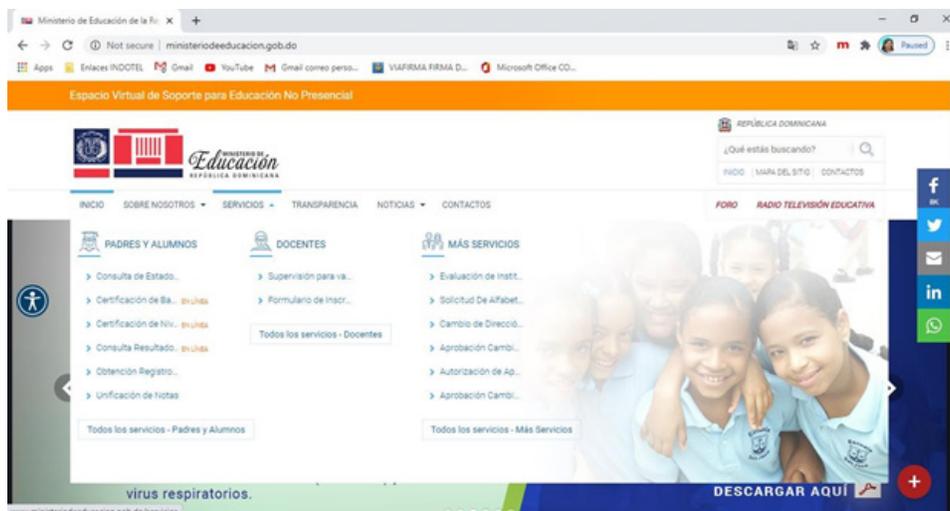
### 10.1 Ventanilla única en Sector Salud

Actualmente, luego de una consulta en la página Web del Ministerio de Salud Pública, pudimos observar que todos los servicios que ofrece esta institución a la ciudadanía son presenciales, a saber algunos de los requisitos solicitados ya son los requeridos por otra de las instituciones del Estado, que perfectamente, puede haber algún tipo de cruce de información cruzada para que sea más eficiente, con solo una autorización de esta otra entidad gubernamental con la prueba o el soporte correspondiente.



Sin embargo, si consultamos el portal de <https://serviciosrd.gob.do/servicios/mostrar-por/areas> en el área de la Salud no aparece ningún servicio. Ni siquiera una ventanilla informativa.

### 10.2 Ventanilla única en el Sector Educación



Con relación al sector educación, accedimos a la página Web y podemos constatar que se agregan 3 certificaciones en línea, que antes había que solicitarla de forma presencial, por lo que consideramos que se trata de un gran avance.

Sin embargo si consultamos el portal de <https://serviciosrd.gob.do/servicios/mostrar-por/areas> en el área de la Educación no aparece ningún servicio.

### **10.3 Ventanilla única Contrataciones Públicas**

Uno de los Objetivos ODS es 1.1.1.15 Fortalecer el sistema de compras y contrataciones gubernamentales, con apoyo en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para que opere con legalidad, transparencia, eficiencia y facilidad de manejo. Un buen avance sería poder participar en licitaciones para contrataciones públicas en línea.

Actualmente existe una Inscripción en el Registro de Proveedores del Estado, a través de la página web que se puede consultar <https://www.dgcp.gob.do/servicios/>.

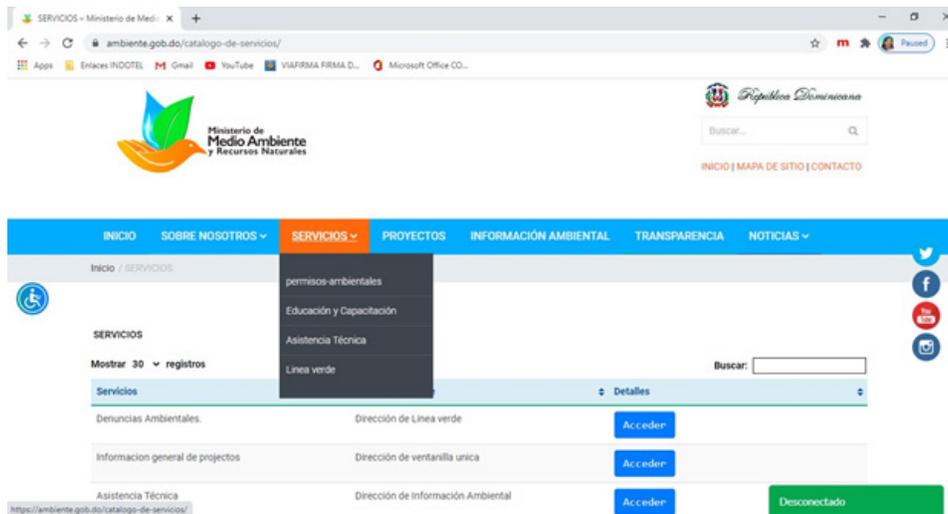
Sin embargo esto es un mero trámite, para tener la calidad de proveedor del Estado pero no para realizar transacciones.

¿Cómo se ha regulado el uso de medios electrónicos en las contrataciones públicas dominicanas? Las contrataciones públicas electrónicas, tienen como ventaja la modernización de las adquisiciones del estado, ahorro de costos y tiempo, permite disponibilidad continua, se reduce la burocracia administrativa que muchas veces inducen a una posible corrupción.

Consultando en la página de <https://serviciosrd.gob.do/servicios/mostrar-por/areas> vemos que tiene 3 ventanillas informativas.



## 10.4 Ventanilla única Medio Ambiente



En el caso de Medio Ambiente, son informativas tanto en la página general como la de Servicios RD, vemos que en la página consultada <https://serviciosrd.gob.do/servicios/mostrar-por/areas> todas las transacciones son informativas pero no son transaccionales.



## Portal Transaccional

El Portal Transaccional es una plataforma web que permite a las Instituciones Públicas hacer todo el Proceso de Contratación en línea, desde la planeación hasta la gestión del contrato; los proveedores y MIPYMES tienen acceso a los procesos de compras en una oficina virtual y reciben notificaciones automáticas sobre las compras relacionadas con su actividad comercial. La ciudadanía puede acceder a lo que va a comprar el gobierno, cuándo, a quién, cómo y por cuánto lo compra.

Así como el tema de la transparencia, de conocer cuáles son los procesos de compras y contrataciones, en la plataforma Web <https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index>.



Country	Contracting Authority	Reference	Description	Current Phase	Official Publish Date	Bids Deadline	Base Price
DO	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados	INAPA-DAF-CM-2020-0183	ADQUISICIÓN DE SEIS (6) LICENCIA ADOBE COMPLETA, TRES (3) LICENCIA ILLUSTRATOR Y TRES (3) PHOTOSHOP, PARA SER UTILIZADOS EN EL DEPTO. DE COMUNICACIONES Y PRENSA	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	27/10/2020 10:03 (UTC -4 hours)	29/10/2020 10:00 (UTC -4 hours)	468,000 D
DO	Hospital Nuestra Señora de la Altagracia	HGENSA-UC-CD-2020-0034	ADQUISICIÓN DE COMPONENTES Y SISTEMAS DE TRANSPORTE	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	27/10/2020 10:03 (UTC -4 hours)	27/10/2020 10:20 (UTC -4 hours)	81,192 D
DO	Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo	CCZEDF-CCC-CP-2020-0002	Adquisición Tickets de Combustibles	Pliego de Condiciones Específicas	27/10/2020 10:02 (UTC -4 hours)	05/11/2020 10:00 (UTC -4 hours)	1,800,000 D
DO	Dirección General de Prisiones	DGP-UC-CD-2020-0123	Compra de neumáticos para la unidad ficha 551 asignada a esta D.G.P.	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	27/10/2020 10:02 (UTC -4 hours)	27/10/2020 16:00 (UTC -4 hours)	24,000 D

### 10.5 Ventanilla Única de Inversión

Mediante el Decreto No. 626-12 se crea la Ventanilla Única de Inversión (VUI), un instrumento que concentra en el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) todo el proceso burocrático relativo a permisos, licencias y certificaciones necesarios para lograr la aprobación de un proyecto de inversión; según establece el Decreto, varios sectores se beneficiarán de esta herramienta, pero su implementación iniciará con el sector turismo.

La herramienta<sup>31</sup>, cuya operación estará a cargo del CEI-RD, ahora PRODOMINICANA, que permitirá dinamizar la economía con la consecuente creación de más empleo para los dominicanos y facilitar

las inversiones, colocando a República Dominicana en un nivel más competitivo, tanto a nivel regional como a nivel mundial.

Sin embargo, según el Informe de Ejecución del 2do Trimestre 202032: Este proyecto para desarrollar y habilitar la herramienta de Ventanilla Única fue cancelado por no contar con la disponibilidad presupuestaria para la contratación de la consultoría que estaría ejecutando dicho desarrollo. Por lo que lamentablemente, no contamos con dicha ventanilla.

Según la página web, el VUCE tiene como objetivo ser un canal de facilitación para el comercio de la República Dominicana, brindando una única vía de gestión de trámites para los procesos de importación, exportación y tránsito de mercancías.

La Ventanilla Única de Comercio Exterior agrupa todas las autorizaciones que emiten las instituciones del gobierno que participan en las operaciones de comercio exterior en la República Dominicana. Esto es una gran iniciativa pero no en plena ejecución.

Decreto Presidencial 179-08. Instruye al Gabinete de Inversión para Proyectos Estratégicos a iniciar las gestiones interinstitucionales para la creación de un Comité para la Implementación de un Sistema De Atención Integral Unificado para la Inversión Turística

## **11. Modelo de implementación de ventanillas únicas**

Según la Red GEALC Salazar (2006) y sus colaboradores de la Red GEALC<sup>34</sup> proponen un procedimiento de once pasos para la implementación de una ventanilla única en el marco de e-Gob que es base fundamental del método propuesto en este trabajo, a saber:

### **11.1 Paso uno. Elaboración del inventario de recursos tecnológicos**

Antes de la redacción del perfil de proyecto debe iniciarse el diseño tecnológico de la ventanilla electrónica de gobierno, por lo que se torna necesario efectuar una evaluación de los recursos existentes. En materia de TIC hay cuatro áreas importantes de evaluar:

- El software.
- El hardware.
- Preparación del personal de tecnología.
- Infraestructura de telecomunicaciones.

### **11.2 Paso dos. Redacción del perfil de proyecto**

El perfil de proyecto representa el plano conceptual de la ventanilla electrónica, por tanto debe de estar estructurado de manera clara y entendible, además debe permitir su adaptación acorde a los cambios y mejoras que requiera, según el nivel de experiencia y nuevas demandas que se vayan presentando. Con el fin de concretar un proyecto que goce de bases sólidas se aconseja realizar las siguientes acciones:

- Evaluación de la etapa preliminar.
- Análisis de metas.
- Valoración de prioridades de gobierno.
- Redacción del perfil de proyecto.

### **11.3 Paso tres. Análisis de servicios y trámites**

La documentación de los servicios y trámites ofrecidos por el gobierno ayuda a determinar cuáles de ellos se implementarán en una primera etapa y cuáles deben esperar un poco más de tiempo. De ahí que es pertinente elaborar un documento que contenga diagramas o mapas de flujo de información de todos los trámites escogidos, generándose los siguientes productos:

- Fichas técnicas de trámites del estado.
- Mapas de intercambio de información.

#### **11.4 Paso cuatro. Evaluación del nivel de interoperabilidad tecnológica**

La interoperabilidad se puede definir como el conjunto de características técnicas que permiten alcanzar la comunicación e interconexión entre diversas bases de datos y sistemas de información a través de las instituciones públicas. Esto posibilita integrar soluciones tecnológicas a fin de ofrecer servicios y trámites electrónicos centralizadamente. Con los insumos provistos hasta este instante (inventarios, fichas y diagramas de flujo) y con la finalidad de identificar qué servicios es factible ofrecer se requiere la evaluación de algunos aspectos que se expresan seguidamente:

- Autonomía tecnológica.
- Análisis de interoperabilidad.
- Selección de servicios y trámites a implementar en la primera etapa.

#### **11.5 Paso cinco. Definición del modelo tecnológico**

El modelo tecnológico es definido como el diseño usado para la construcción de la ventanilla única. En otras palabras, es la guía con la que se desarrolla tecnológicamente la ventanilla única de gobierno electrónico.

o Implementación de un modelo de capas o El establecimiento de estándares mínimos para lograr la interoperabilidad requerida o Normas de seguridad y protección de datos o Autenticación y autorización de acceso a la ventanilla única o Diseño de la front page o Cronograma de implementación.

## **11.6 Paso seis. Implementación de un centro de llamadas**

Con conocimiento de la existencia de la brecha digital es importante ofrecer medios alternativos para acceder a los servicios de la ventanilla única. Sin lugar a duda la cobertura de telefonía fija y celular es más amplia que el acceso a Internet. Algunas ventajas de un centro de llamadas son las siguientes:

- Los ciudadanos contarán con diversidad de medios para acceder a los servicios y trámites ofrecidos mediante la ventanilla única de e-Gob.
- El uso de medios telefónicos disminuirá el shock tecnológico que sufren las personas al encontrarse frente a un computador en las primeras ocasiones.
- El centro de llamadas ofrece otros usos complementarios a la ventanilla electrónica como:
  - Ayuda a la navegación dentro del sitio.
  - Soporte técnico.
  - Ayuda al ciudadano acerca de servicios que aún no están dentro de la ventanilla.

## **11.7 Paso siete. Equipo administrativo de la ventanilla electrónica**

La operación de una ventanilla electrónica requiere de un grupo multidisciplinario de funcionarios que cooperen con el líder del proyecto en la consecución de las metas proyectadas, lo cual hace aconsejable considerar las siguientes áreas. Estando organizados en equipos definidos como:

- Comité gestor.
- Comité editorial.
- Comité de mercadeo.
- Grupos de trabajo especializados.

### **11.8 Paso ocho. Procedimiento de incorporación de servicios y trámites**

Es esperable que con el transcurso del tiempo la ventanilla electrónica de gobierno tenga un incremento de servicios y trámites dirigidos a satisfacer necesidades de los ciudadanos y empresas, por lo cual es importante desarrollar una cartilla de requisitos que guíen este proceso. La elaboración de una cartilla de requisitos es una forma sencilla de aplicar un procedimiento para incorporar nuevos servicios y trámites. Resulta óptimo al menos uniformar las siguientes tres acciones:

- Presentación de solicitud.
- Evaluación.
- Aprobación.

### **11.9 Paso nueve. Evaluación y seguimiento**

Es importante implementar acciones para dar un seguimiento al desarrollo del proyecto, con el objeto de tomar decisiones oportunamente. La idea central es retomar el cronograma de trabajo y efectuar un análisis periódico para determinar cuáles elementos pudiesen estar afectando la consecución de los objetivos trazados. Implementar una metodología ser oportuna, que permita evaluar de manera ágil y sencilla el avance del proyecto bajo la medición de una serie de indicadores previamente definidos, los cuales valorarían componentes críticos.

### **11.10 Paso diez. Ajuste del perfil de proyecto y presupuesto**

En este paso es aconsejable reflexionar sobre la conveniencia de realizar un ajuste final del perfil (objetivos y alcances) y presupuesto del proyecto, considerando la información suministrada por los pasos anteriores, pues se cuenta con estimaciones más reales acerca de las líneas de acción, tiempos, costos y responsables de cada tarea.

### **11.11 Paso once. Inicio de la implementación de la ventanilla única**

Finalizados los pasos anteriores, se podría iniciar el desarrollo de cada una de las tareas estipuladas dentro del cronograma, considerando la importancia de efectuar una revisión periódica para verificar que cada una de las tareas descritas esté ejecutándose adecuadamente.

También es importante el tema de la publicidad y mercadeo de nada vale todo este esfuerzo si el ciudadano común no conoce estas herramientas, y las utiliza. Hay que medir constantemente el uso de la plataforma, cuantas personas se conectan mensualmente y si este número va aumentando a lo largo de los meses, así como establecer metas de visitas o creación de nuevos perfiles. Hacer encuestas en los usuarios que van presencial a realizar, y promover la página en todas las instituciones públicas.

# CAPÍTULO III

## EL GOBIERNO ELECTRONICO

### GOBIERNO ELECTRÓNICO (e-Gob)

Es un proceso evolutivo de cuatro (04) niveles de implementación, estas se desarrollan en función de las relaciones que se establecen entre el gobierno y el ciudadano (G-C), las empresas (G-E) y con otras instituciones del estado (G-G).

#### Estos son los niveles de implementación:

- **Presencial:** Es un nivel informativo, se da cuando la institución a partir de su sitio Web u otro medio electrónico, divulga información relevante. En ella se describen los procesos con el fin de mejorar la transparencia.
- **De Interacción:** Se orienta a lograr la comunicación bidireccional entre el gobierno, el ciudadano y las empresas. Utilizando el correo electrónico para establecer contacto, realizar denuncias, solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos. Son comunes las opciones para la descarga de formularios, documentos o procedimientos. Se ofrece la facilidad de motores de búsqueda de información y la Intranet. Estas funciones se traducen en ahorro de tiempo, el fin es lograr mayor eficacia y eficiencia permitiendo al ciudadano o a la empresa realizar una parte del proceso en línea y luego acudir a la institución a fin de concluir la transacción, en un horario establecido, para la entrega de evidencia o firma de documentos.

En República Dominicana muchos de nuestras páginas cuentan con esta información.

- **Transaccional:** Requiere mayor complejidad desde el ámbito tecnológico por lo que la relación G-C y G-E adquiere un alto valor, se hace posible realizar las transacciones completamente en línea, como pagos de impuestos, renovaciones de licencias, visas o pasaportes y hasta el voto electrónico. Exige altos niveles de seguridad, personalización de la información y la firma electrónica.

En el país, tenemos ejemplos de dichos portales web como el de la Procuraduría, DGII, Cancillería.

- **Transformación:** Integra todos los sistemas de información de tal manera que el ciudadano y las empresas puedan conseguir servicios y realizar trámites desde un punto único de encuentro. Esta es la máxima expresión en la evolución de un proyecto de gobierno electrónico y para ello se requiere integración, cambio organizacional que genere una forma diferente de operar.

**Dimensiones del e-Gob.** Este debe ser la meta del gobierno dominicano.

Es importante mencionar que el uso del potencial de las TI con el objeto de disminuir la distancia entre el gobierno y la población ha permitido a las instituciones del Estado desarrollar cuatro (04) categorías de relación se presenta la siguiente caracterización de cada una de ellas:

- **Gobierno – Ciudadana o Ciudadano (G-C):** Es la entrega de productos, servicios, información o transacciones a las ciudadanas o ciudadanos.
- **Gobierno - Empresa (G-E):** Es la entrega de productos, servicios, información o transacciones a empresas o negocios con personalidad jurídica.

- **Gobierno - Gobierno (G-G):** Son iniciativas destinadas a satisfacer los requerimientos de información, servicios, transacciones o productos entre las instituciones del Estado.
- **Gobierno – Trabajador o Trabajador (G-T):** Es la entrega de información, productos, transacciones o servicios de desarrollo profesional y atención al potencial humano de las instituciones del gobierno. Para el logro de estas relaciones, la implementación de gobierno electrónico pasa por un proceso evolutivo, donde se distinguen cuatro dimensiones de desarrollo: Información, interacción, transacción y transformación. Las cuales no son dependientes una de la otra, tampoco se considera necesario que termine una para iniciar la siguiente dimensión.

## 12. Grandes Retos del Gobierno Digital

El uso de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información serán exitosas en la medida en que se desarrollen paralelamente programas de inclusión y mejora de las habilidades digitales por parte de los ciudadanos y se disminuya la brecha digital. Esta brecha digital está relacionada con la brecha social, es decir en la medida en que la población tenga limitada sus necesidades básicas en esa misma medida se limita el acceso a las tecnologías y el uso y provecho en su favor, con relación a los trámites gubernamentales.

El presente trabajo tiene como fin validar cuales instituciones del Estado poseen esta facilidad de ventanilla única y que otros mecanismos son eficientes para acelerar el cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible.

Otro reto, es evaluar si es necesario que en la República Dominicana se cree una regulación para el uso de medios electrónicos en las

contrataciones públicas, ya que la contratación pública es la actividad económica más relevante del gobierno, y las TIC en estos procesos son una lógica consecuencia del desarrollo de la Administración electrónica. Esto tendría como ventaja la modernización en las adquisiciones del Estado, una mejora en la aplicación de los principios tradicionales de la contratación pública, ahorro de costo y tiempo, reducción en la burocracia administrativa y una disponibilidad continua.

En la actualidad vemos como instituciones como la Dirección General de Impuestos Internos y la Procuraduría General, por decir ejemplos, tienen integrados a sus procesos internos la digitalización y el cumplimiento de trámites a través del internet, sin embargo todavía no existe interoperabilidad entre diferentes instituciones que devendría en una reforma integral entre todas las instituciones del estado.

La conversión de procedimientos administrativos vigentes para su atención por canales no presenciales es importante para acelerar el proceso de transformación digital en el desarrollo de trámites y transacciones como la firma digital, el expediente electrónico, la billetera electrónica, entre otros. El Gobierno electrónico no consiste únicamente en automatizar todos los procedimientos que hoy en día se hacen manualmente, se trata de determinar si es necesario agregar, eliminar o reformular los procesos en base a los lineamientos que tenga la planificación estratégica de la organización. Por ejemplo RD+Simple es una iniciativa del gobierno que busca mejorar la eficiencia de las instituciones públicas a través de la agilización de los procesos y el fomento de la participación ciudadana, con esta iniciativa del Consejo Nacional de Competitividad (CNC) busca contribuir con el desarrollo de la buena administración del estado, implementando la eficacia y la eficiencia como principios jurídicos públicos.

Otro gran desafío es la Ciberseguridad ante la digitalización y virtualización de los procesos gubernamentales, así como la fragilidad de los datos personales y su confidencialidad. También la protección de datos personales de los ciudadanos y su consentimiento para el tratamiento de estos y su privacidad.

Todas las actividades del ser humano han dado un giro a la virtualidad, y el gobierno no puede quedarse atrás, todo lo contrario debe anticiparse a los cambios, por lo que entendemos que desde el gobierno, debemos continuar con la implementación efectiva de mecanismos electrónicos gubernamentales como Ventanillas Únicas para las transacciones administrativas intergubernamentales con lo que se contribuiría grandemente a que podamos juntos construir una mejor República Dominicana.

La Comisión Europea estableció que “Las ventanillas únicas son portales de administración electrónica que permiten a los proveedores de servicios obtener la información que necesitan y completar trámites administrativos en línea. Las gestiona la red EUGO de coordinadores nacionales.” Esta disposición fue creada por la Directiva europea sobre servicios que creó las ventanillas únicas para los emprendedores activos en el sector de servicios .

Desde diciembre de 2009 es obligatorio por ley que haya una ventanilla única en cada país de la UE. Todas las ventanillas únicas nacionales forman parte de la red europea EUGO. Islandia, Liechtenstein y Noruega participan de manera voluntaria.

La finalidad de las ventanillas únicas es contribuir a que el sector europeo de servicios aproveche las ventajas del mercado único. Para ello se publica online la información nacional sobre normas y trámites y es posible completar los procedimientos nacionales por vía electrónica.

Desde 2014, la Carta de las ventanillas únicas anima a los países de la UE a facilitar la utilización de sus ventanillas por las empresas al introducir una serie de directrices sobre:

- Calidad y disponibilidad de la información facilitada
- Realización de procedimientos electrónicos
- Accesibilidad para usuarios transfronterizos
- Usabilidad.

Ha quedado demostrado con la pandemia, que muchas cosas funcionan perfectamente con la digitalización, de hecho lo que se ha instaurado digitalmente, no debería volver para atrás es decir realizarse únicamente de forma presencial, todo lo contrario debe impulsar a que la mayor cantidad de ciudadanos puedan realizar sus trámites administrativos vía el Internet.

La democratización del uso del Internet, y de las tecnologías de la información (TIC) quiere garantizar que la mayor cantidad de la población tenga, y sepa utilizar esta vía de acercamiento al gobierno.

Bien es sabido que la penetración de las redes sociales, y el uso de la mensajería instantánea cada día llega a mayor cantidad de personas, ahora bien, bastaría con un celular o es necesario otros instrumentos de acceso al internet la población, nos referimos a las computadoras o teléfonos inteligentes para el acceso a estos mecanismos de ventanillas únicas en la República Dominicana.

## 12.1 Acceso electrónico

El acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos es una muestra inequívoca y clara del impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación así como su obligado uso a remover, cuando menos, obstáculos de tiempo y espacio.

El mejor servicio a la ciudadanía constituye la razón de ser de las transformaciones que se están llevando a cabo en el seno de las Administraciones Públicas. En este marco, la administración electrónica se ha configurado como una herramienta esencial que permite hacerlas más eficaces, eficientes y modernas. Permite aumentar la productividad, reducir las cargas administrativas, aumentar la transparencia, incrementar la participación ciudadana y ofrecer, en definitiva, más y mejores servicios.

Consecuentemente, todos los procedimientos y trámites que supeditan el acceso y ejercicio a una actividad de servicios se podrán realizar electrónicamente y a distancia salvo que se trate de la inspección del lugar o del equipo que se utiliza en la prestación del servicio.

En conclusión, existe una relación directamente proporcional entre simplificación administrativa y desarrollo de un sistema de procedimientos y trámites efectuados por vía electrónica. Por ejemplo, en el sistema jurídico-administrativo español, se encuentra la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que coadyuvará a alcanzar adecuadamente y con éxito este objetivo.

**Dicha ley establece en sus considerandos lo siguiente:**

“Es en ese contexto en el que las Administraciones deben comprometerse con su época y ofrecer a sus ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene, asumiendo su responsabilidad de contribuir a hacer realidad la sociedad de la información. ... Depende de

la confianza y seguridad que genere en los ciudadanos y depende también de los servicios que ofrezca. El mejor servicio al ciudadano constituye la razón de las reformas que tras la aprobación de la Constitución se han ido realizando en España para configurar una Administración moderna que haga del principio de eficacia y eficiencia su eje vertebrador siempre con la mira puesta en los ciudadanos. Ese servicio constituye también la principal razón de ser de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que trata, además, de estar a la altura de la época actual” .

## **12.2 Firma Digital**

En el mundo digital se necesitan de los mecanismos certificadores que validen las transacciones digitales. Según la página Web de la OPTIC, la Firma Digital es un servicio que cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para facilitar los servicios de certificación, de conformidad con las disposiciones legales establecidas en la Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital y su reglamento contenido en el Decreto 335-03.

### **En OPTIC se cuenta con:**

- La infraestructura legal y tecnológica necesaria que nos permite ser una entidad certificadora con capacidad para emitir certificados digitales con carácter legal.
- La definición de un ámbito para la implementación de estos certificados digitales que limite el alcance de uso, tanto para personas físicas como jurídicas.
- Las herramientas necesarias para la autogestión de los certificados digitales y todo su ciclo de vida, como emisión, renovación y revocación.

## ¿Qué es una firma digital?

La ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital la define como:

Un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje, permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y el texto del mensaje, y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transmisión.

**Atributos de la firma digital:** el uso de una firma digital tendrá la misma fuerza y efectos que el uso de una firma manuscrita, si incorpora los siguientes atributos:

- Es única a la persona que la usa;
- Es susceptible de ser verificada;
- Está bajo el control exclusivo de la persona que la usa;
- Está ligada a la información del firmante y documento digital o mensaje al que está asociada, de tal manera que, si estos son cambiados, la firma digital es invalidada, y
- Está conforme a las reglamentaciones adoptadas por el Poder Ejecutivo.

## ¿Qué es una entidad de certificación?

Es la entidad responsable de la emisión, y gestión de los certificados digitales. Actúa como tercera parte de confianza, entre el firmante/suscriptor y el tercero que confía en las relaciones electrónicas.

En ese sentido, se deberá ejercer mecanismos de certificación eficiente que prueben la veracidad y seguridad de las transacciones.

### **12.3 Ciberseguridad**

La Ciberseguridad es el principal pilar de confianza digital en la era de la “Hiperconectividad”. Los ataques a infraestructuras públicas y privadas, el robo de información, Phishing, Ransomware, Malware, noticias falsas, etc. Están al orden día. Es por esto por lo que debe existir confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas informáticos.

Existen varias regulaciones en el país sobre la Ciberseguridad, tales como el Convenio de Cibercriminalidad de Budapest, el Código Penal de la República Dominicana, El Código del Menor, La Ley 53-07 de Delitos de Alta Tecnología, La Ley 172-13 de protección de datos personales, La Ley 310-14 sobre protección de correos comerciales no solicitados, y la Ley 6132 sobre expresión y difusión, así como los Reglamentos del Indotel, Resolución Núm. 035-2020 que dicta la norma de aplicación de la Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, documentos y Firmas Digitales a los procedimientos tributarios.

Asimismo, contamos con la estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018-2021, que fue creada mediante el Decreto 230-18 que tiene como misión establecer los mecanismos de Ciberseguridad adecuados para la protección del Estado, sus habitantes, y en general del desarrollo y la seguridad nacional, con el objetivo específico de fortalecer el marco jurídico que facilite un ciberespacio seguro en la República Dominicana.

Contamos con el Centro Nacional de Ciberseguridad, por sus siglas CSIRT-RD el cual es el responsable de asistir en la respuesta de incidentes cibernéticos de la infraestructura crítica nacional y del TI del Estado

Dominicana. Así como asesorar y difundir información de valor para incrementar los niveles de seguridad cibernética, incluyendo metodologías de ataques y amenazas emergentes y alertas de amenazas comunes.

De todas formas, es necesario, la adopción completa de la Estrategia de Ciberseguridad de la República Dominicana 2018-2021, la cual ha marcado un hito para el desarrollo del ciberespacio dominicano. Los retos asociados a la ciberseguridad son de naturaleza variada y compleja, siendo uno de los principales la definición del marco legal aplicable. En este artículo se describe, a grandes rasgos, los aspectos mínimos y esenciales que han de incluirse en una ley de ciberseguridad para la República Dominicana .

Que la ley contra el terrorismo establece en su artículo 8 lo siguiente: Artículo 8.- Infraestructuras estratégicas. A los fines de la presente ley, se considerarán infraestructuras estratégicas de la Nación: (...) Sistemas de generación de energía eléctrica, y plataforma tecnológica.

Y se consideran como armas de destrucción masiva: aquellos instrumentos mecánicos, térmicos, electrónicos, termonucleares, nucleares, químicos o de otra especie que de acuerdo a su intensidad y alcance destructivo son consideradas como tales por los tratados, acuerdos y convenios internacionales;

Queda el tema de la elaboración de reglamentos para la notificación obligatoria de delitos de seguridad cibernética, los retos actuales, y un régimen de consecuencias para el autor del delito. En la actualidad la seguridad cibernética es crítica para garantizar la continuidad de los servicios de las entidades de intermediación financiera, y es crucial la protección de cualquier tipo de fraude a los sistemas informáticos.

Para que un país pueda enfrentar de manera efectiva las ciber amenazas se requiere formar técnicos y profesionales en el área de Seguridad de la información y desarrollar una cultura nacional de Ciberseguridad que haga consciente a la sociedad de las consecuencias de estas y de su necesaria implicación para combatirlas.

En el programa de República Digital, tiene como proyecto el establecimiento de un marco nacional de seguridad cibernética.

El eje de ciberseguridad tiene como medidas específicas que la ciudadanía haga un uso seguro y confiable de los sistemas de las tecnologías de la información y la comunicación a través del fortalecimiento de las capacidades nacionales de prevención, detección y respuesta a las ciber amenazas.

### **Indicadores de Ciberseguridad según Republica Digital:**

- 75 alertas de seguridad emitidas.
- 14 boletines puestos a disposición de la comunidad atendida.
- 10 guías y recomendaciones puestos a disposición de la comunidad atendida.
- Creación del portal web CNCS que incluye:
  - o 6 Servicios en línea. o Ciber observatorio. o Ciber exposición.
- Infraestructura de más de 2.750 sensores alrededor del mundo para análisis asociados a IP dominicanas.
- Procesamiento de más de 40 indicadores de Ciber-exposición que van desde Spam, phishing, protocolos no seguros hasta infecciones botnet y amplificación DDoS.
- Más de 1,000 análisis de seguridad automatizados para alrededor de 200 portales gubernamentales e infraestructuras críticas.

- Más de 20 eventos, conferencias y talleres de Ciberseguridad.
- Se procesan alrededor de 200MB en datos de Ciberseguridad diariamente.

## 12.4 Protección de los Datos Personales

La protección de datos personales es un derecho fundamental consagrado en el Art. 44.2 de la Constitución de la República Dominicana, texto que establece que: “Toda persona tiene derecho a acceder a la información y a los datos que sobre ella o sus bienes reposen en los registros oficiales o privados, así como conocer el destino y el uso que se haga de los mismos, con las limitaciones fijadas por la ley. El tratamiento de los datos e informaciones personales o sus bienes deberá hacerse respetando los principios de calidad, licitud, lealtad, seguridad y finalidad. Podrá solicitar ante la autoridad judicial competente la actualización, oposición al tratamiento, rectificación o destrucción de aquellas informaciones que afecten ilegítimamente sus derechos.”

Fue promulgada por el Poder Ejecutivo el 13 de diciembre del año 2013, la Ley 172-13 que tiene como objeto fundamental “la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. G. O. Núm. 10737 del 15 de diciembre de 2013.

Y en noviembre del año 2014 se promulgó la Ley 310-14 que regula el envío de comunicaciones comerciales, publicitarias o promocionales no solicitadas, realizadas por vía correos electrónicos, sin perjuicio de las disposiciones vigentes en materia comercial sobre publicidad y protección al consumidor (SPAM).

Todas estas regulaciones vienen a proteger y salvaguardar los datos personales que en un ambiente digital son más propensos para su distribución y venta sin la autorización de sus titulares. Vale destacar que en países como España, cuentan con una Agencia Española de Protección de Datos , la cual fue creada en 1992, como un organismo público encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en España. Tiene su sede en Madrid y su ámbito de actuación se extiende al conjunto de España.

Aquí en República Dominicana, si bien se avanzó mucho con el tema de los datos personales para los bureaus de crédito , el cual se les exige consentimiento expreso a los ciudadanos antes de acceder a sus datos, si entendemos que falta mucho por hacer en esta área, sobre todo en la protección y seguridad de las bases de datos que manejan muchas empresas públicas y privadas, y que se venden a empresas de mercadeo y publicidad sin ningún tipo de sanción general.

En lo referente al intercambio de información, el sector privado no tiene reservas de compartir información, siempre que la privacidad sea respetada y la información este protegida con algún tipo de mecanismo.

## **12.5 Crímenes y Delitos de Alta Tecnología**

En nuestro país, existe la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, que tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información y comunicación y su contenido, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra éstos o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías en perjuicio de personas física o morales, en los términos previstos en esta ley. La integridad de los sistemas de información y sus componentes, la información o los datos, que se almacenan o transmiten

a través de éstos, las transacciones y acuerdos comerciales o de cualquiera otra índole que se llevan a cabo por su medio y la confidencialidad de éstos, son todos bienes jurídicos protegidos.

Actualmente el Departamento de Investigación de Crímenes y Delitos de Alta Tecnología (DICAT), de la Policía Nacional, su objetivo combatir el crimen de alta tecnología dentro de la República Dominicana.

**Los distintos departamentos del DICAT, son:**

- Sección de Investigaciones.
- Sección de Inteligencia Electrónica.
- Sección de Fraude a Empresas.
- Sección de Fraudes Bancarios.
- Sección de Evidencia Electrónica.
- Sección de Análisis Forense Equipos Electrónicos.
- Sección de Análisis Forense Imágenes / Videos
- Sección de Llamadas Molestosas y/o Amenazantes.

## **12.6 Interoperabilidad**

Uno de los objetivos de la Ley 1-12 es el objetivo 1.1.1.14 de “Impulsar el desarrollo del Gobierno Electrónico sobre la base de redes tecnológicas interoperables entre sí, propiciando la interacción y cooperación con la población y el sector productivo nacional”. Así la Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano NORTIC A4 que contiene una sección de sección 4.01 Catálogo de estándares interoperables que se encuentra en el Manual marco normativo de TIC y gobierno electrónico en República Dominicana de la OPTIC.

Es necesario que exista interoperabilidad entre las ventanillas virtuales a los fines de eficientizar los servicios, además que esta interoperabilidad sería la implementación de una red de comunicación entre todas las Administraciones Públicas, conjuntamente a los sistemas y aplicaciones de comunicación para que puedan estar conectadas entre ellas.

El ámbito de la administración electrónica ha dotado a la interoperabilidad de suma importancia destacando otras dimensiones por encima de la dimensión técnica de la interoperabilidad. Es decir la interoperabilidad además de técnica debe ser de procesos y organizacional.

En Latinoamérica, existe el caso más reciente en Perú, y su Proyecto de Gobierno Electrónico, que luego se llamó a partir del año 2009, “Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano - PIDE”, basado en la Arquitectura SOA, teniendo como proyecto piloto un servicio denominado Constitución de Empresas en Línea, en la que intervienen cinco entidades públicas, actualmente en funcionamiento. El proyecto se ejecutó entre los años 2007 y 2011, es un proyecto modelo de interoperabilidad de éxito a estudiar, por los actores involucrados (instituciones públicas, organismos internacionales, empresas TI nacionales e internacionales, ciudadanos beneficiarios), estrategias empleadas, liderazgo político y técnico, equipos multidisciplinarios, entre otros. En España mediante el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica .

En dicho decreto establece claramente nuestro mismo sentir, manifestando que “la interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. Resulta necesaria para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de servicios conjuntos por las Administraciones públicas; para la ejecución de las diversas políticas públicas; para la realización de

diferentes principios y derechos; para la transferencia de tecnología y la reutilización de aplicaciones en beneficio de una mejor eficiencia; para la cooperación entre diferentes aplicaciones que habiliten nuevos servicios; todo ello facilitando el desarrollo de la administración electrónica y de la sociedad de la información.

En el ámbito de las Administraciones públicas, la consagración del derecho de los ciudadanos a comunicarse con ellas a través de medios electrónicos comporta una obligación correlativa de las mismas. Esta obligación tiene, como premisas, la promoción de las condiciones para que la libertad y la igualdad sean reales y efectivas, así como la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten el ejercicio pleno del principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, garantizando con ello la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado.”

Por ejemplo en España, se creó un “Esquema Nacional de Interoperabilidad” para crear las condiciones necesarias para la interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones públicas, que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia.

Asimismo, en la Unión Europea, se tiene un Marco Europeo de Interoperabilidad (EIF) - Estrategia de aplicación, el cual proporciona orientación, mediante un conjunto de recomendaciones, a las administraciones públicas sobre cómo mejorar la gobernanza de sus actividades de interoperabilidad capacidad de que las organizaciones interactúen con vistas a alcanzar objetivos comunes que sean mutuamente beneficiosos y que hayan sido acordados previa y conjuntamente,

recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos entre las organizaciones, a través de los procesos empresariales a los que apoyan, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas de TIC respectivos.

Un caso de éxito es el de Madrid, que tiene el Registro ORVE-SIR , que es la Oficina de Registro Virtual de Entidades, un sistema informático capaz de interconectar las oficinas de registro de las distintas administraciones públicas: estatal, autonómica y local. La Comunidad de Madrid es la primera región en la que se ha implantado esta interconexión que permite ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos, lo interesante de esto es que el sistema es interoperable con los diversos ayuntamientos y sus sistemas de gestión.

En República Dominicana sería un verdadero éxito, que todos los ayuntamientos tengan una ventanilla única interoperable.

## **12.7 La simplificación Administrativa y Descarga Burocrática**

Ley 107-13 establece claramente sobre la SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESCARGA BUROCRÁTICA:

“Artículo 56. Descarga burocrática. Los ciudadanos no estarán obligados a entregar el mismo documento a un mismo órgano administrativo en procedimientos que se sucedan con una diferencia temporal inferior a seis meses, salvo que hubiera variado alguna de las circunstancias reflejadas en los documentos en poder del órgano administrativo actuante. Párrafo I. En cada una de las dependencias de la Administración se conservarán en archivo los documentos presentados por los ciudadanos, localizables para evitar el abuso en la exigencia documental y sus costes.

Párrafo II. Para evitar la entrega recurrente de documentos, los ciudadanos firmarán una declaración responsable en la que hagan constar la no variación de los datos recogidos en los anteriormente entregados.

Párrafo III. La Administración presumirá la buena fe de las personas. Por lo tanto, las declaraciones de las personas se entenderán como verdaderas, sin perjuicio de las potestades inquisitivas de la Administración y del control posterior”.

En ese sentido, es claro la necesidad imperante de que se realice una descarga burocrática. Por ejemplo, para la instalación de antenas de telecomunicaciones en la República dominicana, se requiere el permiso de varias instituciones del Estado, y de los Ayuntamientos competentes territorialmente.

Por un lado, las empresas tienen que responder a diversos requerimientos de las administraciones locales implicadas, que no responden a normativas debidamente aprobadas y en los casos en que existen, las mismas incluyen requisitos subjetivos, sin criterios unificados e, incluso, duplicados respecto de otros organismos del Estado. La conjunción de todos estos factores ha producido un importante atraso en el despliegue de las redes, en consecuencia, deficiencias en la cobertura y/o calidad del servicio de telecomunicaciones.

Haremos un listado descriptivo de todos los permisos según la regulación aplicable para la instalación de una antena, y todos los ministerios que tienen incidencia en este permiso, que en algunos casos pudiesen ser obsoletos, y verificar la calidad de las regulaciones, es importante identificar esos cuellos de botella para el desarrollo.

Lo que sucede es que los distintos ministerios le piden los mismos documentos al ciudadano una y otra vez, y tienen que presentar 2 veces lo mismo, o que lo deben presentar en papel y no digital, entendemos que empezando con estos pequeños cambios se pueden lograr grandes cosas.

Por ejemplo, el Ministerio de Medio Ambiente es uno de los organismos que deben autorizar de que la instalación de dicha antena no comprometa ni dañe el Medio Ambiente, pero antes que de su autorización exige la concesión de los siguientes permisos:

### **Ministerio de Medio Ambiente**

Aquí el detalle de los requisitos exigidos por Medio Ambiente para la instalación de una antena de telecomunicaciones:

- Carta de solicitud para Autorización Ambiental, dirigida al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Formulario de registro para autorización ambiental de proyecto, obra o actividad, debidamente completo a computadora o máquina de escribir.
- Copia de la cédula de identidad y electoral o de pasaporte (si es extranjero), del promotor y representante.
- Copia del Registro Nacional de Contribuyente (RNC), para razón social.
- Copia del Registro Mercantil.
- Copia del título de propiedad. Cuando el (los) título (s) de propiedad no estén a nombre del promotor, adicional al título, se deberá anexar el contrato de compra y venta o arrendamiento, entre el propietario y el promotor del proyecto, notariado y legalizado por la Procuraduría General de la República Dominicana, que relacione el promotor y los documentos depositados. Para proyectos gubernamentales presentar decreto de utilidad pública.

- Copia del Plano o Mensura Catastral, sellado y/o certificado por la Dirección Nacional de Mensuras Catastrales. No es obligatorio en caso de Carta de No Objeción de uso de suelo del Ayuntamiento correspondiente (obligatorio original), no aplica para proyectos forestales, excepto para los aserraderos en zonas urbanas.
- Resumen ejecutivo de la memoria descriptiva del proyecto, obra o actividad y sus componentes, según la naturaleza de este: tipo de infraestructura, cantidad y fuentes de servicios generales (agua, energía eléctrica, residuos sólidos, etc.), descripción detallada del sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Hoja topográfica a escala 1:50,000, a color, con el polígono en coordenadas UTM, obligatorio para proyectos u obras mineras, turísticas y forestales.\*
- Mapa de localización, escala 1:1000 a 1:5000, legible, a color, donde se muestren las coordenadas UTM del polígono del proyecto, obra o actividad. \*
- Plano de conjunto y una planta dimensionada a escala legible, tamaño 11 x 17. En caso de contemplar Planta Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) anexar planos.
- Anexar los últimos tres (3) reportes de los beneficios o pérdidas (IR-2 o IR-1) según corresponda, que incluya el anexo A1, avalado por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). En caso de no estar registrado en la DGII, anexar un análisis financiero que muestre los activos totales, certificado por un Contador Público Autorizado (CPA). (En caso de estar operando antes de la promulgación de la Ley General de Medio Ambiente y Recursos Naturales (64-00) del 18 de agosto del año 2000).
- Anexar el análisis de presupuesto proyectado. Requisitos adicionales y específicos según sector económico.
- Zonas turísticas: Certificación de No Objeción a Uso de Suelo emitida por el Ministerio de Turismo que describa los parámetros de desarrollo del proyecto. Aplica tanto para proyectos de nueva construcción como para ampliaciones.

- Planes de manejo forestal: Presentar plan de manejo forestal elaborado por un prestador de servicios forestales, según el formato establecido.
- Antenas de telecomunicaciones: No objeción del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC).

**Nota:** Todos los documentos requeridos anteriormente deberán estar legibles y vigentes al momento de la solicitud.

**Formato de entrega:**

- Depositar un (1) ejemplar de todos los documentos y una (1) copia fiel e idéntica del expediente completo en formato digital (CD) en PDF debidamente identificado en un archivo único de capacidad máxima de 20 MB. Los planos y mapas deben estar en formato Auto Cad (DWG) o Argics (SHP).
- Todos los documentos serán depositados en fólter tamaño 8½ x 11, de cartón, ajustado con gancho de folder perforado (presillas para folder). No espiral.

Las solicitudes correspondientes a las categorías A, B y C, serán depositadas en la sede principal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de la Dirección de Servicios de Autorizaciones Ambientales (Ventanilla Única), de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Para categoría D, dirigir y depositar la solicitud en la Dirección Provincial correspondiente al desarrollo del proyecto, obra o actividad.

Los requisitos generales o documentación básica para ingresar al proceso de evaluación ambiental para la obtención de una autorización ambiental son los siguientes:

1. Formulario de “Registro de Proyectos”, debidamente completado.
2. Carta de solicitud de autorización ambiental dirigida al Ministro (a) de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
3. Copia de cédula de identidad y electoral o de pasaporte (si es extranjero) del promotor, propietario y/o representante. En caso de razón social, copia del registro nacional de contribuyente (RNC).
4. Copia del título de propiedad. En caso de que los títulos de propiedad no estén a nombre del promotor, se anexará el contrato de compra y venta o arrendamiento, entre el propietario y el promotor del proyecto, notariado y legalizado por la Procuraduría General de la República Dominicana, donde se vincule la relación entre el propietario y los documentos depositados.
5. Copia del plano o mensura catastral firmado por el Director de Catastro.
6. Carta de no-objeción de uso de suelo del ayuntamiento correspondiente (esto no aplica para proyectos forestales, excepto para los aserraderos en zonas urbanas).
7. Memoria descriptiva del proyecto y sus componentes, según la naturaleza de este: extensión del terreno, tipo de infraestructura, cantidad y fuentes de servicios generales (agua potable, aguas residuales, energía eléctrica y gestión de residuos) y volumen de excavación. Descripción del sistema de tratamiento de aguas residuales y disposición final, entre otros aspectos.
8. Hoja topográfica correspondiente en escala 1:50,000 (para proyectos en zonas rurales) a color. Presentar en un plano las coordenadas UTM del proyecto, además las coordenadas UTM del polígono completo del proyecto.
9. Mapa de localización del proyecto a escala legible, preferiblemente a color, donde se muestren las coordenadas UTM del polígono del proyecto.
10. Plano de conjunto del proyecto y una planta dimensionada a escala legible, tamaño 11 x 17

11. Cheque certificado a nombre del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales por un monto de cinco mil pesos (RD\$5,000.00) para proyectos categorías A, B, y C y de dos mil pesos (RD\$2,000.00) para proyectos categoría D.

**\*Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)**

Aquí el detalle de los requisitos exigidos por IDAC para la instalación de una antena de telecomunicaciones:

1. Formulario de pago de tasas aeronáuticas de aprobación de antena y construcciones especialmente altas DVSO-AD-FA10.
2. Certificación del instituto cartográfico militar.
3. Carta de solicitud de certificación de no objeción al director del IDAC
4. Formulario de solicitud de instalación de torre de antena DVSO-AD-FA01
5. Recibo De Pago De Tasas Aeronáuticas.

**\*Instituto Cartográfico Militar (ICM)**

Aquí el detalle de los requisitos exigidos por ICM para la instalación de una antena de telecomunicaciones:

**Descripción del servicio:** Certificación de coordenadas

Es la legitimación de la posición geográfica y descriptiva de un obstáculo en particular, (Antenas de Comunicación, Edificaciones, Localizaciones de Helipuerto, entre otros).

Solicitud presencial es lo único que se establece en la página Web de la institución. No establece que requisitos son necesarios para la solicitud del servicio.

**\*Ayuntamiento correspondiente** (tienen prerequisites diversos y no homogéneos) (Carta de no objeción de Junta de Vecinos) etc.

Aquí el detalle de los requisitos exigidos por el Ayuntamiento del Distrito Nacional\* para la instalación de una antena de telecomunicaciones:

**\*Vale destacar que los requisitos cambian dependiendo del ayuntamiento.**

- a) Formulario de Solicitud con datos completados.
- b) Acto de Alguacil notificando a los colindantes.
- c) Copia del título de propiedad de ambos lados (siempre y cuando sea del título correspondiente a la ley 1542 de fecha 11 de octubre 1947).  
Nota: Si el título tiene múltiples propietarios se debe presentar un poder notarial con el nombre, la firma y el número de cédula de cada uno de los propietarios.
- d) Copia del Plano de Mensura Catastral.
- e) Plano de ubicación y localización del uso de suelo. Nota: Es imprescindible en zonas no reguladas, presentar un perfil fotográfico del entorno inmediato, en donde se vean las tipologías y alturas.
- f) Certificación emitida por la Dirección de Recaudación del ADN de que se encuentra al día en el pago de sus servicios o tributos municipales.

**\*Ministerio de Turismo (en caso de Zona Turísticas)**

Aquí el detalle de los requisitos exigidos por Turismo para la instalación de una antena de telecomunicaciones en una zona Turística:

- Carta de Solicitud de Tramitación de No objeción a uso de suelo
- Copia de Cedula o Pasaporte (si el propietario es un individuo).
- RNC de la compañía (si el propietario es una empresa pública o privada).

- Carta de Acreditación del Solicitante como Representante de la Empresa Propietaria.
- Certificado de Título de Propiedad Inmueble emitido por la Jurisdicción Inmobiliaria
- Plano(s) Catastral(es) de la Propiedad Inmueble
- Tabla electrónica de datos de coordenadas UTM de poligonal de deslinde de la propiedad
- Plano(s) de Ubicación y Emplazamiento
- Fotos actuales del entorno y el terreno
- Memoria Descriptiva del Proyecto
- Planos de Diseño Arquitectónico
- Planos de Diseño Paisajístico (Proyectos Complejos, tales como Urbanizaciones y Planes Maestros)
- Memoria de Diseño de la Solución Hidrosanitaria
- Informe de Estudios de Prefactibilidad Económica de Proyecto de Inversión Turística (solo Proyectos de Servicios Turísticos)
- Permiso o Certificación de No Objeción del Ayuntamiento de la localidad
- Autorización Ambiental o Ficha de Cumplimiento Ambiental emitida por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos naturales (MIMARENA)
- Carta de No Objeción del Máster Plan emitida por el Ministerio de Turismo (MITUR)(solo para Proyectos Simples dentro de complejos, Urbanización o Máster Plan)
- Certificación de Autorización del Complejo (solo para Proyectos Simples dentro de complejos, Urbanización o Máster Plan)
- Certificación de Estatus Actual de Sistema Hidrosanitario de Urbanización (solo para Proyectos Simples dentro de complejos, Urbanización o Máster Plan)

- Certificación de No Objeción del Instituto Dominicano de Aeronáutica Civil (IDAC) (solo para Antenas de telecomunicaciones; Proyectos localizados cerca de aeropuertos; Parques Eólicos)
- Constancia de No Objeción del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) (solo para Antenas de telecomunicaciones)
- Resolución de Autorización de Inicio de Trámites para Obtención de Permisos emitida por el Ministerio de Industria y Comercio (MIC) (solo para Estaciones de Combustible)
- Certificación de No Objeción de la Defensa Civil (solo para Estaciones de Combustible)
- Certificación de No Objeción del Cuerpo de Bomberos de la localidad (solo para Estaciones de Combustible)
- No Objeción de la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental (Proyectos localizados en zonas de interés patrimonial)

#### **\*Ministerio de Defensa**

Aquí el detalle de los requisitos exigidos por Ministerio de Defensa para la instalación de una antena de telecomunicaciones:

- Carta de solicitud de No Objeción al Director de la Institución.
- Aprobación de la Junta de Vecinos.
- Aprobación del Cuerpo de Bomberos (Original)
- Aprobación del Ayuntamiento
- Aprobación del INDOTEL.
- Aprobación del Instituto de Aviación (IDAC)
- Copia de título de propiedad de terreno o contrato de alquiler.
- Localización de solar y plano a Escala 1:500 con calles aledañas al solar.

### **\*Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**

En algunos casos es necesario solicitar una certificación administrativa, para certificar que una antena este en cumplimiento con las emisiones electromagnéticas adecuadas, en cumplimiento con la Resolución No. 119-08 que aprueba el reglamento para el cumplimiento de límites de exposición de las personas a las emisiones electromagnéticas no-ionizantes generadas por uso del espectro radioeléctrico.

Los interesados en obtener certificaciones deben presentar la correspondiente solicitud al Indotel, por vía de su Dirección Ejecutiva, mediante una carta conteniendo las siguientes informaciones:

- Nombre, domicilio y cédula de identidad y electoral (en caso de ser una empresa representante legal de la misma).
- Razón social
- Domicilio o asiento social
- RNC del solicitante
- Números de teléfonos y dirección electrónica, así como

A esta solicitud se le debe anexar la certificación de pago mediante el Comprobante de Ingreso emitido por la Dirección Financiera del INDOTEL. El pago puede ser mediante:

- Transferencia o depósito por concepto de solicitud del servicio, realizado en el Banco de Reservas de la República Dominicana en la cuenta 240-005122-9.
- Cheque certificado o cheque de administración girado a favor del Instituto Dominicano De Las Telecomunicaciones.

A esta solicitud se le debe anexar la certificación de pago mediante el comprobante de ingreso emitido por la Dirección Financiera del Indotel.

Porque hemos puesto todos estos requisitos, porque queremos poner un ejemplo de la realidad actual que se enfrentan las empresas prestadoras de telecomunicaciones para instalar una antena que proveerá el servicio de telefonía e internet, y vemos como es un círculo vicioso, primero porque queremos más señal de internet, más velocidad, más cobertura pero para obtener todo eso es necesario la instalación de antenas, y esa instalación de antena requiere que se realicen todos esos procesos de permisología, entonces, tenemos que avanzar en los plazos y en la seguridad jurídica que permita un despliegue de infraestructura más rápida, y eficiente en la Republica Dominicana, porque esto es solo un ejemplo de la burocracia que muchas veces las empresas o ciudadanos deben agotar para actuar conforme el principio de legalidad.

## **12.8 Inclusión de más Ventanillas virtuales en los distintos ministerios**

Existe una plataforma centralizada utilizada como Ventanilla única general, <http://www.dominicana.gob.do/> y <https://serviciosrd.gob.do/> los cuales son portales Ciudadanos del Gobierno de República Dominicana y constituye la puerta nacional de ingreso hacia la totalidad de los servicios en línea, la información, transacción e interacción con el Estado Dominicano.

El objetivo final es que todos los ministerios tengan ventanillas únicas funcionales, prácticas y eficientes, transaccionales e interactivas que efectivamente, las personas no tengan que presentarse físicamente en dichas instituciones. Que no sean solo informativas.

Las que tienen actualmente, en la página [serviciosrd.gob.do](https://serviciosrd.gob.do) no sabemos si realmente son funcionales, porque a nuestro entender pocas personas

la conocen, y porque al estar centralizadas en una única plataforma, muchas veces no están intercomunicadas con los organismos oficiales como vimos anteriormente en este trabajo.

La idea es que las ventanillas únicas primero sean conocidas por toda la ciudadanía, segundo, sean funcionales y transaccionales, y tercero se encuentre la misma información en ambas plataformas, por ejemplo que el mismo proceso se encuentre tanto en la página Web de la institución matriz como de la página general (Servicios RD) de forma aleatoria, pudimos comprobar que la Certificación de Información de Aseguradoras, Reaseguradoras o Intermediarios SIS, se encuentra disponible en la página web [www.servicios.gob.do](http://www.servicios.gob.do), sin embargo cuando vamos a la página de la Superintendencia de seguros, que es donde debe realizarse el proceso <http://superseguros.gob.do/index.php/servicios> dicho requisito no se encuentra disponible.

## **12.9 Alianzas públicos-privadas**

Con la creación de la nueva ley de Alianzas públicos privadas núm. 47-20, se abre un mundo de posibilidades para generar eficiencia entre el estado y el sector privado, que sea ganar-ganar para los actores y la sociedad como tal.

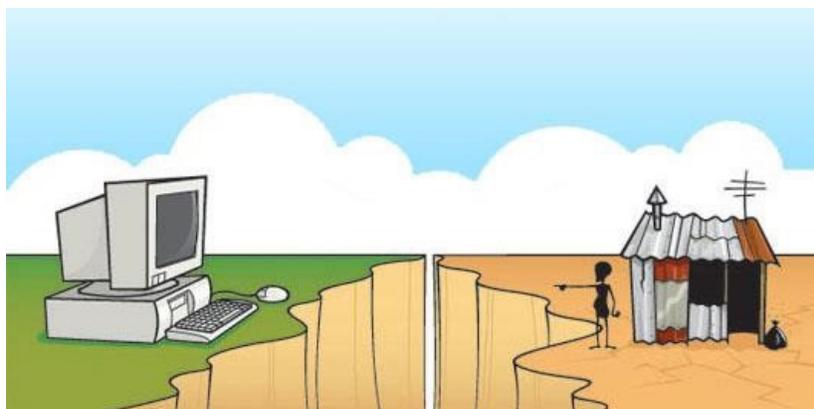
Que estas alianzas públicas privadas van encaminadas a luchar con los principales problemas como la baja penetración del Internet, los temas de la cobertura alámbrica e inalámbrica en el país, como la brecha digital.

El próximo gran reto es la creación de las alianzas públicos privados, para agilizar la transformación digital como catalizador del desarrollo humano y económico del país.

Las Alianzas Público-Privadas para el Desarrollo (APPD) son un instrumento para integrar la iniciativa privada a los esfuerzos del sector público, las asociaciones de la sociedad civil, la academia, organismos internacionales y otros actores para lograr objetivos de desarrollo nacional, compartiendo recursos, conocimientos y, sobre todo, el compromiso de contribuir al bienestar de la sociedad .

Esperamos que con esta figura se puedan materializar proyectos encaminados a mejorar la conectividad, las infraestructuras de telecomunicaciones, y la digitalización de los procesos.

### 12.10 Brecha Digital



La brecha digital es cualquier distribución desigual en el acceso, en el uso, o en el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación entre grupos sociales. Estos grupos pueden definirse en base a criterios de género, geográficos o geopolíticos, culturales, o de otro tipo.

Según un artículo publicado por la Naciones Unidas y sobre el cual estamos 100% de acuerdo, “La brecha digital es compleja y discutible; por ello se necesita un diagnóstico exacto de sus causas para discernir y poner en práctica soluciones adecuadas. También es vasta. Existe una fuerte correlación entre la brecha digital y la pobreza. Casi el 40% de la población mundial vive en países de bajos ingresos. Alrededor de 1.000

millones de personas no tienen acceso a las TIC. Además, la brecha digital se presenta en múltiples formas. Según demuestran algunos estudios, por muchos centros de Internet que se instalen en un país de bajos ingresos o en un país en desarrollo, la probabilidad de utilización de Internet es 10 veces más alta para una persona de un país desarrollado o de altos ingresos que para una persona de un país en desarrollo. Esto demuestra que la educación y el cambio de mentalidad son factores fundamentales para reducir la brecha digital” .

Por ejemplo el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) desplegó a lo largo de la República Dominicana, los Centros Tecnológicos Comunitarios e Informáticos (CTC) que llevaban a cada comunidad centros de internet gratuitos para que los residentes aprovecharan las ventajas de este, pero se destacó que la educación sobre el uso de las tecnologías era súper importante para sacarle provecho a las mismas.

Cónsonos con la importancia de analizar la cantidad de personas que utilizan el Internet, dependiendo de su edad, extracto social, genero, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones. INDOTEL celebró el día 23 de septiembre del 2020, una audiencia pública a los fines de conocer los comentarios y observaciones a la modificación del Reglamento de Indicadores de Telecomunicaciones en la República Dominicana, el cual tiene como objeto actualizar algunos indicadores que estudian el impacto de las TICS en la población dominicana, y conocer exactamente los índices de brecha digital dependiendo el género, el territorio, la situación económica y social de los habitantes, en colaboración con la ONE, la oficina Nacional de Estadísticas.

¿Porque es importante conocer las estadísticas e indicadores actualizados? para poder definir políticas públicas claves que puedan contribuir con el acceso de muchos de los ciudadanos y mejoras en la administración del Estado, y su cercanía con sus problemas y necesidades.

Según el Observatorio de Políticas sociales y de Desarrollo , El Banco Mundial (2009), de forma empírica, sustenta que la penetración de la banda ancha (Internet de alta velocidad) posee un efecto positivo en el crecimiento económico, y estima que un aumento del 10% en la penetración de la banda ancha, genera un aumento de un 1.38% de crecimiento en el PIB (producto interno bruto) para los países desarrollados . Estos efectos positivos en el crecimiento económico tienden a generar incentivos de inversión en TIC por parte de los gobiernos, propiciando así el aumento de la infraestructura tecnológica en los países .

Entonces, para que la gran mayoría de la población pueda acceder a estos beneficios de “oficinas virtuales eficientes” es necesario que cuenten con los medios para su acceso. De pronto el tema de la Educación virtual por el MINERD, y el programa “República Digital” ayudan con este objetivo.

Otro obstáculo puede ser la falta de energía eléctrica en muchos de los hogares dominicanos, siendo una barrera de acceso a la hora de querer acceder a un servicio digital o trámite gubernamental.

Otra brecha es la de capacidades TIC o capacidades digitales básicas para acceder a estos servicios y sacarles provecho. Actualmente el currículo educativo incluye las habilidades informáticas para todos los niños, con más seguridad en los niños del sector privado que los niños del sector público, sumándole el tema de los equipos adecuados, y el costo del Internet, el cual tiene un impuesto de un 30% uno de los más altos en América Latina, las telecomunicaciones en el país está gravada con un 30%: desglosados con un 10% de impuesto selectivo, 18% de ITBIS y 2% de contribución al desarrollo de las telecomunicaciones (CDT), el hecho de que sea tan alto el impuesto encarece el precio del servicio al usuario final, siendo para la clase empobrecida un artículo de lujo que no pueden costear de manera permanente.

El gobierno tiene un gran reto con la brecha digital, eso fue más que probado con el tema de la educación pública virtual, en cuanto a la necesidad de mayores hogares conectados, que personas conectadas, para asegurar una educación de calidad.

La brecha digital hace referencia a la desigualdad entre las personas que pueden tener acceso o conocimiento en relación con las nuevas tecnologías y las que no. Este indicador, tiene un impacto, en la ejecución de un gobierno digital como acelerador de las ODS en la Agenda 2030.

La insuficiente cultura digital para demandar servicios de internet, por parte de la población, para hacer del INTERNET como productivo y desarrollar habilidades y no solo para consumir pasivamente el mismo, sino para sacarle provecho a través de ahorro real y eficiente para sus empresas.

También se encuentra el tema del Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones, (FDT) el dos por ciento (2%) de todas las facturas de telecomunicaciones, y que deben destinarse conforme la Ley General de Telecomunicaciones, “Artículo 49.- Fondo para la financiación de proyectos de desarrollo El órgano regulador administrará, en forma independiente de todas sus demás actividades ordinarias, un “Fondo para la financiación de proyectos de desarrollo”, a cuyo efecto abrirá una cuenta especial. Con los recursos de esta cuenta pagará o financiará los proyectos de desarrollo adjudicados”. El INDOTEL a lo largo de los años ha utilizado este fondo para diversos proyectos tales como la creación de Centros de Internet o CTC.

En el 2019, se realizó un estudio por el Observatorio de políticas sociales y Desarrollo titulado “Brecha digital: situación actual y los centros tecnológicos comunitarios (CTC) como política de mitigación”, en el

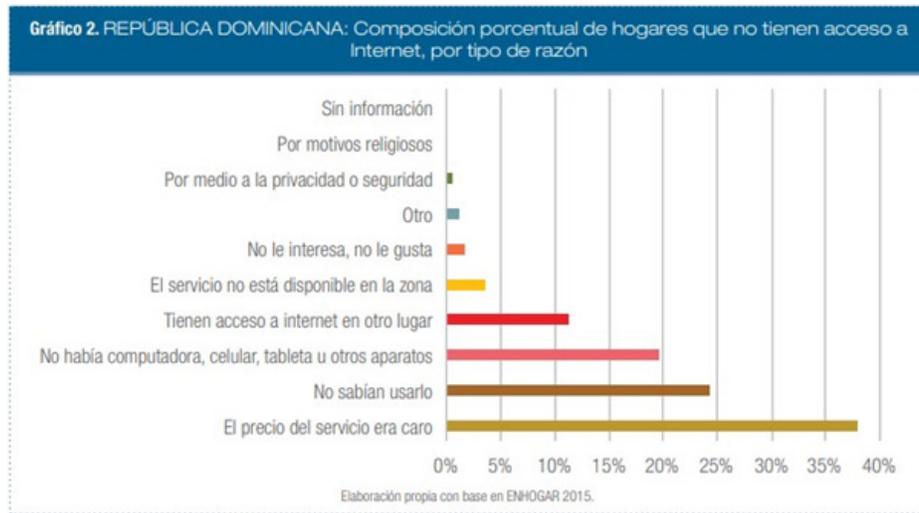
que se explica que a situación actual del fenómeno de la brecha digital en la República Dominicana, se lleva a cabo desde un enfoque integral, tomando en cuenta las dimensiones de acceso, uso y aprovechamiento de las TIC. Además, se asume la existencia de una brecha digital multiforme, donde no existe una brecha digital, sino varias brechas digitales. Con base a un estudio de la Unesco, las brechas digitales no son mutuamente excluyentes, sino todo lo contrario: se combinan entre sí en función de las particularidades nacionales y locales. Estas particularidades no son más que factores socioeconómicos que influyen en la contextura del fenómeno, tales como: recursos económicos o clase social, geografía, edad, sexo, educación, entre otros. Todos estos factores forman parte de este análisis para estar en capacidad de comprender la complejidad de esta nueva desigualdad social y cuáles son las características constitutivas del fenómeno en la sociedad dominicana. Para ello, como una fuente de información estadística, se utiliza la Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples (ENHOGAR), correspondiente al año 2015, su versión más actualizada. Esta encuesta es elaborada por la Oficina Nacional de Estadística (ONE) y contiene un acápite donde se evalúa el acceso a las TIC en los hogares del país.

Recuadro 1. Dimensiones de la brecha digital	
Dimensión	Descripción
Brecha de <b>acceso</b>	<i>Acceso formal o teórico a las TIC y los contenidos</i> Diferencias en la provisión formal de TIC en los hogares, comunidades, escuelas y lugares de trabajo que teóricamente están disponibles para ser utilizadas por todos los miembros.
Brecha de <b>uso</b>	<i>Acceso efectivo a las TIC y los contenidos</i> Diferencias en la disponibilidad de las TIC en los hogares, comunidades, escuelas y lugares de trabajo para ser utilizadas por quienes consideran que pueden hacerlo.
Brecha de <b>apropiación</b>	<i>Apropiación de las TIC</i> Diferencias en el uso significativo de las TIC, en el cual la persona ejerce un grado de control y elección sobre la tecnología y contenidos. El uso puede ser considerado útil, fructífero, valioso y tiene relevancia para el individuo.
	<i>Resultados concretos y notorios</i> Diferencias en las consecuencias inmediatas o de corto plazo del uso de las TIC.  <i>Consecuencias concretas y percibidas</i> Diferencias en las consecuencias en el mediano o largo plazo del uso de las TIC, en términos de la participación, en la sociedad de la información. Puede ser evaluado en términos de las actividades productivas, políticas, sociales y económicas.

Fuente: Márquez, A.; Acevedo, J. y Castro, D. (2016), op. cit

En este gráfico, vemos como existen diferentes tipos de brechas, por la descripción para el acceso, uso y apropiación de las TIC.

En un segundo gráfico, veremos, el porcentaje de hogares que no tienen acceso a internet, por diversas razones, a saber:



Según el artículo antes citado, los elementos clave del desarrollo de la gobernanza electrónica como elemento definitorio para reducir la brecha digital son los siguientes:

- Cooperación internacional, nacional y regional.
- Armonización del marco jurídico y los reglamentos.
- Aseguramiento de un conjunto mínimo de servicios electrónicos interconectados e interoperables.
- Promoción no discriminatoria de aptitudes en materia de TIC y de alfabetización digital.
- Educación y preparación de la población de las regiones menos adelantadas para la sociedad de la información y estímulo de la capacidad electrónica.
- Prestación de servicios electrónicos experimentales en las regiones menos adelantadas junto con la correspondiente asistencia técnica.

- Desarrollo del aprendizaje electrónico y de un contenido de las TIC adecuado.
- Fomento de la participación electrónica y de la inclusión de diversas categorías sociales en la formulación de políticas y la adopción de decisiones, incluso mediante las nuevas tecnologías de los medios de comunicación, como las redes sociales.
- Utilización de las comunicaciones móviles como infraestructura para la diseminación de servicios electrónicos.
- Aumento de la transparencia en la adopción de decisiones y los gastos presupuestarios mediante la aplicación de servicios electrónicos.
- Participación de los ciudadanos en todos los aspectos de los procesos de administración pública, a nivel local y nacional.
- Aumento de la calidad de vida en todos sus aspectos mejorando los servicios electrónicos y el acceso a los conocimientos.

Por su parte, el INDOTEL aprobó la política nacional del Espectro Radioeléctrico, dictada por el

Indotel según la Resolución núm. 046-20 y 77-20 “Que da por recibido y acoge, el informe presentado por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) resultado del proyecto 9dom19003 que contiene la política nacional de Gestión del Espectro

Radioeléctrico de la República Dominicana”, para eficientizar el espectro radioeléctrico, de manera que se puedan incluir los servicios de 5ta generación, así como la Resolución Núm. 034-2020 Que dicta el “reglamento general de uso de Espectro Radioeléctrico” y la Resolución núm. 075-19 Que ordena el inicio del proceso de consulta pública para sustituir el reglamento general de uso del espectro radioeléctrico. Dictadas por el Indotel para mejorar la administración eficiente del espectro radioeléctrico.

También, el Indotel ha promulgado los reglamentos para la firma digital y su aplicación por ejemplo la Resolución núm. 035- que dicta la Norma de aplicación de la Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, documentos y Firmas Digitales a los procedimientos tributarios, dictada por el Indotel.

### **12.11 The Nudge Theory y el Gobierno Digital**

Ahora bien, ¿existe un conocimiento puntual de estas plataformas gubernamentales digitales?, Cuantas personas conocen la existencia de la página <http://www.dominicana.gob.do/>? ¿Quiénes la utilizan?, ¿se le ha dado la publicidad suficiente para su uso, se ha implementado la teoría de Nudge o del empujón para que los ciudadanos utilicen dicha herramienta?

The Nudge Theory , trata de como la administración pública ha buscado teorías de la psicología conductual para eficientizar la toma de decisiones de los ciudadanos de cara con la “buena administración pública”.

La ventaja de esta teoría del empujoncito sistematizada por THALER y SUNSTEIN tiene la inmensa ventaja de sus reducidos costes de implementación. Trabaja sobre la arquitectura de las decisiones, y se basa en que el ser humano, tiende a preferir aquellas decisiones del “mínimo esfuerzo” “decisiones de la mayoría” “costumbre” o “pura inercia”.

Uno de los fines óptimos del Nudging es la reducción de los gastos públicos. Y no cabe duda de que con la implementación de sistemas informáticos, existiría una reducción considerable de dinero por concepto de ahorro en papel y materiales gastables, así como de combustible para las personas que no deban trasladarse a realizar procesos gubernamentales. Es decir, eficiencia.

El manejo de estadísticas por parte del gobierno estaría más actualizado con la actualización de una base de datos y plataforma digital que permita conectar a los ciudadanos, y que estos cuenten con una dirección de correo electrónico válida para cualquier tipo de notificación que tenga fecha cierta e imputable para sus derechos y obligaciones.

El Data Mining se encarga de estudiar los datos, y crear perfiles en base a los mismos así como el diseño de estrategias para el fin perseguido.

Actualmente las empresas remiten sus informaciones vía correo electrónico, los bancos envían sus estados por esa vía, las empresas remiten sus facturas también, y así mismo, los comentarios u observaciones a las consultas públicas realizadas por la administración previa a la promulgación de reglamentos también se reciben vía correo electrónico.

# CAPÍTULO IV

## REALIDAD DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

### 13. Avances gubernamentales en el uso de las tecnologías en la Administración Pública

Nuestro país ha venido realizando grandes esfuerzos para acercar los ciudadanos a través de las tecnologías de la información y el Internet. El desarrollo de aplicaciones móviles que se descargan a través de los teléfonos inteligentes, (APP) así como la reformulación de las páginas webs para que cuenten con toda la información que requiera el ciudadano, las Redes sociales interactivas donde directamente se les puede formular preguntas a las administraciones públicas, sin lugar a duda se trata de un gran avance en materia de la digitalización y transformación digital. Es por esto por lo que haremos mención, en nuestra opinión de algunas herramientas útiles y aceleradores de los ODS y cuales objetivos específicos se desarrollan con estas iniciativas.

#### 13.1 Formalízate

Es el portal web de la Ventanilla única de formalización de empresas, como un esfuerzo mancomunado de varias instituciones del sector público con la colaboración de las cámaras de comercio de la República Dominicana. Este instrumento forma parte de la estrategia del gobierno para el fortalecimiento de las MIPYMES y del sector privado en general.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible impactados:** Núm. 8 Trabajo decente y crecimiento económico. Y el núm. 9 Industria, innovación e infraestructura.

### 13.2 Oficina Virtual de la DGII

Un medio que le permitirá cumplir de forma segura y oportunamente con la declaración y pago de impuestos, sin necesidad de trasladarse a sus oficinas. A raíz de la Pandemia del COVID-19 se agregó al catálogo de servicios que las personas físicas, pudiesen solicitar certificaciones con firma digital para propiedad inmobiliaria, cumplimiento de obligaciones tributarias, inscripción del contribuyente, recibos de pago, vehículos de motor.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible impactados:** Núm. 8 Trabajo decente y crecimiento económico. Y el núm. 9 Industria, innovación e infraestructura.

### 13.3 Procuraduría General de la República Dominicana

Con los servicios que ofrecen al ciudadano, están la Certificación de buena Conducta, 2- Consulta y Pago de Infracciones de Tránsito que permite al interesado la visualización de las multas por infracciones de tránsito, así como el pago de estas a través de nuestra plataforma digital 3- Verificación de la validez de la legalización de un documento notariado por un Notario con el Código de Identificación de Servicios (CIS) y 4- Consulta de Exequatur.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible impactados:** Núm. 16 Paz y justicia e instituciones sólidas.

### 13.4 Jurisdicción Inmobiliaria

Puedes con el código de barras consultar el producto recibido por dicha institución es decir, si recibiste una Certificación de Cargas y Gravámenes puedes consultar su veracidad accediendo a la página web de dicha institución haciendo más confiable y eficiente el proceso de compra de

un bien inmueble. También puedes hacer citas de manera virtual para agendar tus procesos . Puedes hacer depósitos remotos de expedientes que le pertenecen a otra jurisdicción inmobiliaria, significando un ahorro de tiempo y dinero. Por ejemplo, si vivo en Santiago pero deseo realizar un traspaso de una propiedad, solo debo depositar en Santo Domingo los documentos aplicables, y no tengo que trasladarme.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible impactados:** Núm. 16 Paz y Justicia e Instituciones sólidas.

### 13.5 Poder Judicial

El primero de julio del 2019, El Poder Judicial anunció la apertura de la fase intermedia del Plan de Continuidad de Labores, lo que implicará la celebración de todo tipo de procesos de manera virtual en los tribunales del país, en todas las materias e instancias. El Poder Judicial habilitó el nuevo servicio en línea para difundir el rol de las audiencias de los tribunales del país, lo que facilitará que los procesos que se conocen por la vía virtual, y próximamente de manera presencial, respondan ampliamente al principio de publicidad. El portal web de Servicio Judicial, que canaliza toda la interacción de los usuarios con los tribunales y con el sistema de justicia, incluye en su menú principal la sección de “rol de audiencias”, que muestra el calendario de causas fijadas, con día y hora, solicitudes secretariales, depósitos de documentos, solicitud de certificaciones de expedientes.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible impactados:** Núm. 16 Paz y Justicia e Instituciones sólidas

### **13.6 Ventanilla virtual de Ministerio de Industria y Comercio**

Actualmente a través de la página web, se tienen disponibles 89 servicios en línea con un solo clic. A los fines de seguir fortaleciendo el mercado y el comercio interno, velando por el cumplimiento de las políticas y normas para la comercialización de productos a nivel nacional y garantizar que la actividad comercial se desarrolle de manera formal, leal y competitiva, durante el 2018 el MICM avanzó en la simplificación de los trámites y mejora de los servicios, incluyendo 12 servicios en línea a través de la Ventanilla Virtual del MICM, relacionados a la clasificación de Mipymes, la incorporación de las Cámaras de Comercio y Producción, los permisos de operación de Almacenes Generales de Depósito (AGD), y la certificación de Revisión de Planos de Locales Industriales; contribuyendo así a lograr el objetivo del Programa República Digital de facilitar los procesos, reducir costos y tiempos de los servicios ofrecidos al ciudadano.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible impactados:** Núm. 16 Paz y Justicia e Instituciones sólidas Y el núm. 9 Industria, innovación e infraestructura.

### **13.7 Ventanilla virtual del Ministerio de Relaciones Exteriores**

Se puede realizar los siguientes servicios a) Apostilla – Legalización, en el que Todo ciudadano dominicano o extranjero puede solicitar Apostilla o Legalización, conforme lo establecido en el Convenio de La Haya del 5 de octubre de 1961, el cual Suprimiendo la Exigencia de Legalización de los Documentos Públicos Extranjeros. Conforme a lo anterior, la Apostilla o Legalización, son expedidas por la Dirección de Legalización de Documentos del Ministerio de Relaciones Exteriores, en completo apego a la Norma Jurídica vigente de la República Dominicana. B) Solicitud registro de firma, en el que se formaliza la solicitud del registro de sus firmas de funcionarios de misiones diplomáticas y consulares acreditados en el exterior, del cuerpo diplomático y consular acreditado en la República Dominicana, de los órganos públicos del Estado Dominicano y de los órganos no gubernamentales con funciones públicas designadas por ley. Y C) servicio de expedición de visas a todo extranjero.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible impactados:** Núm. 16 Paz y Justicia e Instituciones sólidas.

## **14. Qué se necesita para implementar estas ventanillas únicas en la República Dominicana?**

En América Latina organismos multilaterales han impulsado la conformación de la red latinoamericana de e-Gob denominada Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), ésta fue creada en 2003 para promover la cooperación entre los países de América Latina y el Caribe, facilitando el intercambio de soluciones y expertos. Se ha determinado que estos elementos se necesitan para implementar las ventanillas únicas, a saber:

### **14.1 Penetración del Internet y nivel de conectividad**

Este indicador es importante para conocer la cantidad de personas y empresas que utilizan Internet y se puede medir las posibles necesidades de aumentar la cobertura y medios para tener acceso a Internet.

Hay componentes cuyo análisis es fundamental, como los citados a continuación:

- Uso de computadoras por parte de los ciudadanos y empresas privadas.
- Cantidad y características de las personas que usan Internet (edad; nivel social, educativo y económico; ubicación geográfica; género).
- Lugar de acceso (café Internet, hogar, centro de trabajo o telecentros).
- Utilización de TIC (trabajo, educación o entretenimiento).
- Uso y acceso a otras tecnologías.

En nuestro país a través de la Resolución número 038-20 del Consejo Directivo del INDOTEL, se puso en consulta pública el Reglamento de Indicadores de Telecomunicaciones, entre los cuales podemos ver lo siguiente:

- Total de cuentas de acceso a internet.
- Total de Cuentas de Acceso a Internet en banda ancha.
- Total de Cuentas de Acceso a Internet en banda ancha Fija.
- Total de Cuentas de Acceso a Internet en banda ancha móvil.

La infraestructura es igual de importante que el nivel de uso de Internet y tiene el agravante de que para fortalecer la conectividad se requiere mucha inversión y tiempo, elementos que no siempre están disponibles en el corto y mediano plazo.

**De este modo se aconseja evaluar al menos los siguientes puntos:**

- Tasa de penetración de Internet por zona geográfica (rural y urbana).
- Índice de uso de telefonía fija y celular.
- Capacidad de crecimiento de oferta de servicio por parte de los proveedores de Internet (privados y estatales).
- Modalidades de acceso e índice de precios disponible (banda ancha, cable MODEM, conmutado, PLC).

Según el informe presentado por Indotel, sobre el trimestre enero-marzo de 2020, el cual se cerró con el inicio de un estado de emergencia nacional debido a la pandemia mundial causada por el COVID-19. Dentro de las acciones adoptadas para contener el contagio, en la segunda quincena

del mes de marzo, se establecieron medidas de distanciamiento social y se empezó a implementar el teletrabajo. En adición, para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones a la población, el Indotel emitió la resolución Núm. PRE-002, en la cual se prohíbe a las prestadoras la suspensión de los servicios. Dentro de la panorámica presentada, los servicios públicos de telecomunicaciones mostraron un desempeño conservador en el periodo enero-marzo del año 2020 comparado con el mismo periodo del año 2019. El acceso a Internet fue el único servicio que registró crecimiento dentro de la totalidad de los servicios contratados en el país con un total acumulado de 8,202,485 cuentas activas a marzo de 2020, aumentando 12.59% o 917,042 cuentas y un 0.42% comparado con el trimestre octubre-diciembre de 2019. El 88.23% de estas suscripciones se ofrecen a través de tecnología móvil.

En ese sentido, según la AMCHAM , En los primeros tres meses del año hubo una ligera desaceleración del crecimiento en varios indicadores de Tecnología de Información y Comunicación, producto de las medidas de distanciamiento social aplicadas en marzo en la República Dominicana.

Esta información la recoge el documento “Indicadores de Tecnología de Información y Comunicación”, elaborado por el Observatorio Nacional de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (ONTIC-RD) .

Asimismo, y con relación a la tele densidad del internet, es decir la penetración por cada 100 habitantes, encontramos que para el periodo enero marzo 2020, se encuentra en un 78.50% es decir superando lo que se pronosticaba para el 2030, una década antes.

Otro tema que resulta del Internet más que la penetración sería el costo, y el tema de un impuesto provisional que se tornó definitivo, las telecomunicaciones en el país están gravadas con un 30%: un 10% de

impuesto selectivo, 18% de ITBIS y 2% de contribución al desarrollo de las telecomunicaciones (CDT) una carga impositiva una de las más altas de toda América Latina.

Según el Indicador ODS, 17.6.2 Número de abonados a Internet de banda ancha fija por cada 100 habitantes, desglosado por velocidad y el indicador de suscripciones a internet de banda ancha fija, desglosado por velocidad, se refiere a la cantidad de banda ancha fija suscripciones a Internet pública, divididas por la velocidad de descarga anunciada. Las suscripciones a Internet de banda ancha fija se refieren a las suscripciones a acceso de alta velocidad a Internet público (una conexión TCP / IP), a velocidades descendentes iguales o superiores a 256 kbit / s. Esto incluye cable módem, DSL, fibra hasta el hogar / edificio, otras suscripciones de banda ancha fija (por cable), satélite banda ancha y banda ancha inalámbrica terrestre fija. Este total se mide independientemente del método de pago. Excluye las suscripciones que tienen acceso a comunicaciones de datos (incluido Internet) a través de redes celulares móviles.

**Fórmula:** Número de suscripciones a internet fijo / Total de la población x 100.

**Numerador:** Número de suscripciones a internet de banda ancha fija.

**Velocidades:** Número de Cuentas de internet fijo con velocidades contratadas inferiores a los 256 kbit/s, de los 256 kbit/s e inferiores a los 2Mbit/s, a partir de 2 Mbit/s e inferiores a los 10Mbit/s, a partir de 10 Mbit/s e inferiores a los 30Mbit/s, a partir de los 30 Mbit/s e inferiores a los 100Mbit/s, con velocidades contratadas igual o superior a los 100Mbit/s.

La meta 17.6 es mejorar la cooperación regional e internacional Norte Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología.

Que tal como señala el Decreto 539-20, el “Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, a través de la Resolución A/HRC/20/L.13, del 29 de junio del 2012, reconoció la naturaleza mundial y abierta de Internet como fuerza impulsora de la aceleración de los progresos hacia el desarrollo en sus distintas formas, y exhorto a los Estados a que promuevan y faciliten el acceso a Internet y la cooperación internacional encaminada al desarrollo de los medios de comunicación y los servicios de información y comunicación en todos los países; constituyendo el acceso a Internet por medio de la banda ancha un derecho esencial de todos los dominicanos y dominicanas”.

## **14.2 Inventarios de hardware y software**

El contenido de estos estudios debe dirigirse a la obtención de información referente a características sustantivas para el desarrollo de un modelo de interacción tecnológica interinstitucional.

### **Algunos datos relevantes en el tema son:**

Plataforma tecnológica. Es conveniente lograr determinar los estándares que poseen las plataformas tecnológicas de los sistemas del Estado.

- Esquema de desarrollo y mantenimiento.
- Tiempo de funcionamiento.
- Nivel de escalabilidad.

- Interoperabilidad.

Determinar si se trata de sistemas abiertos, sistemas propietarios, sistemas cerrados u otros.

### **14.3 Preparación de los recursos humanos**

Las capacidades técnicas de los funcionarios de las áreas de TIC de las instituciones de gobierno son fundamentales para la ejecución del proyecto, en tanto apoyarán los esfuerzos para consolidar las soluciones de gobierno electrónico. Es necesario conocer dos aspectos:

- Nivel técnico: Deben identificarse las capacidades y el nivel de preparación técnica del recurso humano.
- Capacitación requerida: Concordante con las potencialidades del recurso humano detectadas en el punto precedente debe diagnosticarse la capacitación demandada y las opciones para solventarla. Finalmente, al llevar a cabo los inventarios es aconsejable considerar algunas premisas:
- Ejecutarlo en todas las instituciones del Estado.
- Usar un método estadístico. Hasta donde sea factible es oportuno realizar un censo.
- Aplicarlo a encargados de TIC de las instituciones del Estado.
- Programar análisis para detectar problemas en áreas como estrategias de adquisición, planes de desarrollo tecnológico y definición de estándares entre otros.

A través de Republica Digital se cumple con este eje que busca esquematizar, implementar y promover estrategias inclusivas que integren las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el sistema educativo dominicano.

### **Los proyectos de este eje son:**

1. Servidor público digital
2. Formación en multimedia, software, y redes, medios digitales y herramientas TIC
3. Formación y capacitación de capital humano en desarrollo de software
4. Internet sano (navegando seguro)
5. Plan de alfabetización digital
6. Una computadora para estudiantes y maestros de educación superior
7. Portal web dominicano de información científica, tecnológica y humana
8. Desarrollo de la competencia científica y tecnología
9. Proyecto de carnetización de estudiantes
10. Un estudiante, una computadora, un maestro, una computadora.

#### **14.4 Infraestructura de telecomunicaciones:**

El análisis y desarrollo de las capacidades en el campo de las telecomunicaciones es una variable crítica para considerar en cada una de las instituciones de gobierno incorporadas en los proyectos de gobierno electrónico. Resulta importante analizar los siguientes temas relacionados a esta materia, en cada una de las entidades estatales:

- Disponibilidad de acceso a Internet.
- Tasa de crecimiento de la cobertura de Internet.
- Tenencia de redes de datos en las instituciones del Estado.
- Distribución de redes según alcance (WAN15 y LAN16).
- Tipos de conexión ofrecido por los proveedores de Internet.
- Tarifas de servicios de Internet disponible por los proveedores.

- Potencial de ancho de banda que pueden suplir los proveedores de Internet a las instituciones del Estado.

Y a través del programa Republica Digital y su eje Acceso, que tiene como objetivo es diseñar, implementar y promover el despliegue de infraestructura, a nivel nacional, que garantice el acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación, especialmente a banda ancha, a fin de reducir la brecha digital, mejorar los procesos productivos, educativos, gubernamentales y los servicios a los ciudadanos.

**Cuenta con 4 proyectos que son:**

1. Banda Ancha para todos (Redes Wifi de acceso)
2. Red Nacional de Fibra Óptica
3. Ampliación de los servicios de los computadores
4. Ampliación y remozamiento de los centros tecnológicos comunitarios.

## **15. Impacto de la pandemia COVID-19 y la transformación del gobierno al mundo digital**

Que tal como lo señalo el señor Temístocles Montas, en el periódico Listín Diario, teniendo en mente el 2030, se pensó que en el año 2020 se produciría una gran activación para avanzar en lograr los ODS. Pero el covid-19 lo ha cambiado todo. Una profunda crisis de salud a nivel mundial y una parálisis global de la economía hace que hoy exista una gran preocupación sobre el impacto que tendrá la pandemia en el cumplimiento de los ODS en el corto y en el mediano plazo. (...) Hoy el camino hacia los ODS está lleno de incertidumbre. Sin embargo, entendemos que debemos de ser positivos y ahora más que nunca utilizar la tecnología y el Internet para ello.

De hecho, hemos visto que para educación esto es fundamental para el inicio del año escolar, dotando el gobierno de los equipos necesarios con el proyecto un computador por cada alumno.

Para Rodríguez-Arana, “el interés general en estos momentos de pandemia se nos muestra como el centro y la base del Derecho Administrativo, como un concepto concreto (garantizar el derecho a la salud de todos) conectado a la protección y defensa de la dignidad humana que vincula la Administración”.

Esto quiere decir que la Administración de forma integral debe asegurarles primero a sus ciudadanos una protección a su salud, y por ello en la mayoría de los países ha impuesto restricciones a la libertad de tránsito, toques de queda, restricciones de horarios, limitaciones comerciales, para garantizar lo más posible el distanciamiento social a través del ejercicio de los poderes o potestades administrativas para este fin.

La mejor manera para frenar la pandemia y para garantizar la salud de las personas, es que los trámites se realicen vía “digital” todo esto para proteger el interés general en tiempos del COVID19 que busca el bien de todos y cada una de las personas que conforman la sociedad, porque mientras más personas sean contagiadas, más personas pueden resultar enfermas por la reproducción y el contagio multiplicador de esta pandemia.

Ahora bien, esta responsabilidad no sólo está a cargo de la Administración, sino que se trata de una obligación compartida con todos los agentes sociales. Tanto el sector público y el privado han implementado de manera exitosa, el Teletrabajo y la educación virtual.

Sin embargo en la práctica, todavía no habido la eficiencia deseada, quizás por la baja en el número de empleados que puedan trabajar debido a la pandemia, por ejemplo los servicios judiciales de informaciones sobre expedientes, solicitud de certificaciones, y demás actos secretariales llevan cierta lentitud en el proceso por la acumulación de todas las solicitudes de los meses anteriores.

El estado de urgencia y emergencia y el principio de proporcionalidad parecerían justificar la eliminación de la presencialidad sin vulneración al debido proceso ni a garantías relacionadas con el derecho de defensa.

En fin, el Impacto de la pandemia COVID-19 es más dependencia a la tecnología, teletrabajo, conectividad, videoconferencias, búsqueda de información, realización de trámites por internet, internet banking, y el “nuevo normal” será lo digital sobre lo físico.

Recordamos lo que establece la Ley 107-13 sobre la virtualidad “ (...) Las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a los efectos de que los procedimientos se tramiten con diligencia y sin dilaciones injustificadas” (Art. 3.19 Ley Núm. 107-13).

En definitiva, la pandemia, le dio un “fast foward” a la digitalización tanto del sector privado como del público, obligando forzosamente al uso de las tecnologías y las telecomunicaciones, y el ajuste de procesos y garantizar la Ciberseguridad, y los fraudes electrónicos.

Según la Encuesta Enhogar para el acceso a internet como tal, se encuentran los 3 siguientes retos:

1. Precio del servicio
2. Las personas no saben utilizar las herramientas
3. No cuentan con un dispositivo que le permita conectarse

En las zonas urbanas, hay mayores facilidades para cumplir con el teletrabajo puesto que existen estas condiciones para acceder al Internet, pero no así en las zonas rurales.

En las zonas rurales, es diferente la situación para poder acceder a este servicio, que según la Unesco, se quiere como derecho fundamental. El Consejo de Derechos Humanos de las Naciones

Unidas ha aprobado una resolución para la “promoción, protección y el disfrute de los derechos humanos en Internet”. El documento establece que el acceso a Internet será considerado, de ahora en adelante, un derecho básico.

El sector público y privado podrán realizar alianzas público-privadas para mejorar la conectividad y la infraestructura, ya vimos la instalación de Puntos Wifi a través de la República Digital para que muchos ciudadanos puedan acceder al servicio de Internet.

También a través del Indotel se ha contratado expertos para la ejecución y puesta en marcha del Plan Nacional de Banda con la UIT, y también a través de Empresas de Transmisión eléctrica (ETED) el despliegue de la Red nacional de fibra óptica.

### **15.1 Sobre el Teletrabajo**

En fecha 7 de agosto del 2020 el MAP aprobó la resolución 130-2020 que determina los lineamientos sobre teletrabajo para los entes y órganos de la administración pública.

En dicha resolución, tal como lo señala la Nota de prensa correspondiente, establece que “La decisión precisa que el teletrabajo no afectará las condiciones de los servidores, que mantendrán los mismos derechos, beneficios y obligaciones que quienes desarrollen sus funciones en las instalaciones físicas de conformidad con la Ley 41-08, al tiempo que tendrán la misma oportunidad de acceso a la carrera administrativa, de formación y profesionalización que los servidores presenciales, así como la misma jornada de trabajo.

También, que los servidores deberán mantenerse localizables durante toda la jornada laboral, participar en las jornadas para las que han sido convocados, cumplir con los criterios de medición, evaluación y control determinados en el acuerdo de teletrabajo, guardar confidencialidad respecto a la información propiedad de la Administración, participar en los programas de formación y capacitación en materia de teletrabajo.

En tanto que los entes y órganos de la Administración Pública deberán proveer y garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y programas utilizados en el teletrabajo, capacitar al servidor para su adecuado uso, informar sobre el procedimiento de las normas y directrices relacionadas con salud y seguridad en el trabajo, entre otras”.

El Teletrabajo, llegó para quedarse por los grandes beneficios que traen, y obviamente será solo por medición de resultados, adoptando un esquema más flexible y no necesariamente por cantidad de horas, sino por logros o metas cumplidas.

Resulta un desafío, tanto para el empleador de fiscalizar las funciones de sus empleados como para el empleado, con todas las distracciones que pudiese tener trabajar desde casa, más contar con las herramientas necesarias y adecuadas. La pandemia trajo, la adaptación forzosa a esta nueva realidad y modalidad.

De hecho, muchas nuevas MIPYMES antes de la pandemia se abrían a la digitalización, y en hoy en día, muchos emprendedores, dueños de negocios han hecho esta modalidad su realidad a través de las redes sociales, realizando un mercadeo y publicidad de sus productos a través de estas plataformas digitales, y realizando sus ventas online, con los deliveries que le llevan la mercancía directamente a la puerta del consumidor.

Por otro lado, vemos como en relación con el Sector Trabajo, en fecha 29 de enero del 2020 fue depositado en el Senado de la República un proyecto de Ley sobre el trabajo a distancia o Teletrabajo, mecanismo eficiente que se viene implementado de manera global y que a la vez contribuirá en la República Dominicana con diversas ventajas, entre ellas mayor productividad, descongestionamiento del tránsito, y ahorro significativo en el uso del petróleo y sus derivados, e infraestructura entre otros.

## **16. El Derecho a la buena administración pública en la República Dominicana y su relación con la eficacia y el gobierno digital**

A partir de la promulgación de la Ley 107-13 en la República Dominicana se inicia otro proceso legal, en el cual la administración se enfoca más hacia la persona y el interés general de los ciudadanos. En consecuencia, la administración se rige por una normativa y unos principios provenientes de múltiples fuentes del derecho y, en consecuencia, no puede actuar “alofoke”, es decir, debe seguir un procedimiento administrativo que se encuentre en su ley especial, o en la Ley General, la ley 107-13 o en cualquier otra regulación aplicable.

Por tanto, los ciudadanos que residen en la República Dominicana tienen el derecho a una “buena administración” principio que se encuentra consagrado tanto en su constitución como en la ley 107-13, y que los hacen merecedores y pueden exigirlos cuando lo estimen necesario.

Como el principio de la buena administración se consagra el cumplimiento de muchos principios, están los que están literalmente consagrados en la norma, y los que no lo están de manera explícita, pero que fruto de la globalización del derecho administrativo, y los tratados internacionales pueden ser exigibles y aplicables también en el contexto dominicano.

En fin, hoy en día, el administrado cuenta con un catálogo de principios exigibles a la actuación administrativa tales como: “(juridicidad, servicio objetivo a las personas, racionalidad, igualdad de trato, eficacia, publicidad, seguridad jurídica, proporcionalidad, ejercicio normativo del poder, imparcialidad, relevancia, coherencia, buena fe, confianza legítima, asesoramiento, facilitación, celeridad, protección de la intimidad, ética y debido proceso) y un conjunto de derechos que integran también el nuevo “derecho a la buena administración”, y entre los cuales encontramos: tutela administrativa efectiva, motivación de las actuaciones administrativas, resolución administrativa en un plazo razonable, resolución justa de las actuaciones administrativas, respuesta oportuna y eficaz de las autoridades, acceso a información pública, ser oído, participar en las actuaciones administrativas, una indemnización justa, acceso a servicios públicos de calidad, presentación de quejas y reclamos, ser tratado con cortesía y respeto por las autoridades, ser representado en los procedimientos administrativos y recibir atención administrativa preferente si se es discapacitado, menor, mujer gestante o adulto mayor”.

Los artículos 138 y 69 de la constitución dominicana establecen los Principios de la Administración Pública y los derechos para una tutela judicial efectiva y el debido proceso; también el Tribunal Constitucional (TC) en su Sentencia TC/0322/14 estableció que el “derecho al buen gobierno o a la buena administración” constituye “un derecho fundamental”, que “se encuentra implícitamente en el texto de nuestra Constitución, específicamente en los artículos 138, 139, y 146. El Tribunal Constitucional, al reconocer el rango fundamental del derecho a la “buena

administración” establecido por la Ley 107-13, otorga la posibilidad de tutelar este derecho, cuando este requiere protección inmediata, mediante la garantía fundamental de la acción de amparo ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Como es bien sabido, el objeto del amparo es “la protección judicial de los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución de la República, la ley y la Convención de los Derechos Humanos, contra actos violatorios de esos derechos, cometidos por personas que actúen o no en el ejercicio de funciones oficiales o por particulares”, por lo que cualquier ciudadano si entiende y tiene las pruebas para ellos, podrá demandar en amparo de que se le ha vulnerado este derecho del cual es merecedor.

Al final de cuentas, entendemos que el principio de la buena administración consagra cumplir de manera conjunta lo que establece la constitución dominicana en su artículo 138, y es que el principio de buena administración debe cumplir a la vez, con los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado.

También, cabría preguntarse si dentro de la eficacia y eficiencia administrativa, estaríamos en el cumplimiento de una buena administración. Hasta qué punto los tiempos largos de la administración constituyen una violación al principio de la buena administración?.

El hecho de que cierta actuación administrativa no tenga los plazos establecidos, o los mismos no se cumplan pueden ser una violación a este principio? No solamente la administración per se, sino más bien el control jurisdiccional, puesto que si los tribunales no dictan sentencias oportunas, y con celeridad, entonces, el desafío a la buena administración no encontrará los impulsos necesarios para su mejoría.

El Estado “Garantista” de los derechos de los ciudadanos, conlleva también que la buena administración, este respaldada por la eficiencia en la administración de los fondos públicos y de la gestión pública, en virtud de que a esta, se le ha asignado para administrar bienes escasos y limitados.

La utilización eficaz de los recursos disponibles, la administración pública como toda organización constituye una unidad social intencionalmente construida para lograr objetivos específicos, estos objetivos vienen dados por el propio ordenamiento jurídico que es el que traza los principios, las formas de actuación y los recursos, para cumplir sus fines.

La efectividad logro de objetivos, la “eficiencia es el logro de los fines con la menor cantidad de recursos” .

El principio de la buena administración conlleva también la innovación de los procesos con mejoras tecnológicas, disminuyendo así considerablemente la inercia burocrática en los tiempos de respuesta, con establecimiento de procedimientos ágiles para los ciudadanos que ayuden a mejorar el bienestar general.

La administración no solo debe actuar correcta y legalmente sino que debe responder oportunamente al cumplimiento de sus fines para garantizar el libre desarrollo del ciudadano.

Una buena administración debe también, tener misión, metas y objetivos concretos, y que cuantitativa y cualitativamente estén sujetos a medición. De hecho, la Ley Núm. 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública establece esta obligación por parte de la administración.

En un mundo de constante cambio, en un mundo de alto desarrollo tecnológico y donde los paradigmas están en desarrollo diario, es importante que una “buena administración” este también sujeta a evolución y transformación. Deben los funcionarios estar también a la vanguardia del conocimiento y un poco adelantándose a las exigencias y expectativas de sus administrados.

Todos los ámbitos del ser humano están cambiando, así debe estar siempre la administración. Regularmente lo hace mucho después. Pero está ahí la clave de una “buena administración” poder anticipar esos cambios y procurar siempre el interés general y el bien común. La innovación debe ser parte de una “buena administración” por parte del estado. El progreso de un país depende en gran medida de cómo el gobierno ejecute esta “buena administración” ya que exponencialmente podrá ver los frutos de esta implementación.

En conclusión, los ciudadanos que al final y al cabo pagan impuestos todos los días, tienen derecho a exigir estándares de calidad en la administración pública. El funcionario debe rendir cuentas y su actuar debe estar orientado a las necesidades de sus administrados.

Tal como dice RODRIGUEZ ARANA ¿De qué serviría una Administración pública técnicamente, perfectamente articulada, con procedimientos adecuadamente elaborados y con unos magníficos procesos de políticas públicas, si no estuviera conectada a la realidad, no potenciara la participación cívica, se olvidara de las condiciones sociales o usara a la ciudadanía como justificación para su crecimiento incontrolado?.

Entendemos que este principio y derecho a la vez que consagra tantas cosas, y es tan amplio que debe reinventarse todos los días, como lo es la realidad del país que se administra, con una perspectiva abierta,

democrática, basada en los problemas colectivos y de gran sensibilidad e impacto social.

Y es que se supone que ese ha sido el fin de la administración desde sus inicios, pero resulta que ahora los ciudadanos tienen en sus manos las herramientas necesarias para exigir este derecho, y un buen servicio al ciudadano y de transparencia tal como lo establece la Ley de acceso a la información pública núm. 200-04.

El espacio para una buena administración siempre debe estar presentes: la seguridad jurídica, una ausencia de duplicidades gubernamentales, simplificación administrativa y regulatoria, y sobre todo mayor transparencia.

Finalmente una buena administración pública, será el reflejo de la actuación y formación de los funcionarios que la componen, los mismos deben trabajar de acuerdo con la ética, al profesionalismo, a la mejora continua, a rendir cuentas, a ser innovadores, a ser transparentes, democráticos, eficientes, y siempre en procura del bienestar general.

## **17. La Competitividad y gobierno digital como acelerador de los ODS en la Agenda 2030**

La línea de acción 3.11 de la Estrategia Nacional de Desarrollo Ley 1-12 establece la necesidad de impulsar un estado Pro Competitivo que reduzca los costos, trámites y tiempos de transacciones y autorizaciones, y elimine la duplicidad en instituciones y funciones, mediante el establecimiento y aplicación efectiva de un marco normativo para la coordinación de los procedimientos, de las instituciones públicas centrales, descentralizadas, y locales en un entorno de seguridad jurídica, certidumbre legal y responsabilidad social empresarial, en concordancia con los estándares internacionales.

RD+Simple es una iniciativa del gobierno que busca mejorar la eficiencia de las instituciones públicas a través de la agilización de los procesos y el fomento de la participación ciudadana, con esta iniciativa del Consejo Nacional de Competitividad busca contribuir con el desarrollo de la buena administración del estado, implementando la eficacia y la eficiencia como principios jurídicos públicos.

A través de esta iniciativa de RD+Simple los administrados podrán realizar encuestas tanto en el área de trámites y servicios como en el de Regulaciones, en el que podrán evaluar los trámites y servicios que realiza en alguna institución pública. Trámites: Se refiere a todo procedimiento administrativo que deban realizar las personas físicas o jurídicas ante los distintos entes y órganos de la Administración Pública para poder efectuar una solicitud o entrega de información, a los fines de: cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio público, y/o que se emita un acto administrativo. Servicios: El beneficio o actividad que brindan los distintos entes y órganos de la Administración Pública, en el ámbito de su competencia, a las personas interesadas, físicas o jurídicas, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Con el tema de las Regulaciones, los administrados podrán también llenar un cuestionario para evaluar aquellas regulaciones que pudieran estar afectando su actividad económica. De acuerdo con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria de México “Una regulación es definida como las reglas que emite el Estado y, a través de ellas, se protegen aspectos sociales, económicos, políticos y técnicos que son del interés de la ciudadanía. A través de estas reglas, se busca garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados, generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, así como evitar daños a la salud, al bienestar de la población, a la salud animal y vegetal, al medio ambiente o a la economía.”

Hoy más que nunca, el uso efectivo de la información por parte de las instituciones públicas para mejorar su gestión se hace una realidad. La hipótesis es que, cuanto mayor y mejor información esté disponible y cuantos más mecanismos formales e informales de involucramiento de la sociedad civil haya, mayor será la probabilidad de que los resultados de las políticas, de los programas y de los proyectos sean satisfactorios. Esto es aún más evidente en la era digital actual, cuando la tecnología a disposición de los ciudadanos genera un nuevo estándar de transparencia que deben cumplir los gobernantes. Muchos gobiernos están desarrollando mecanismos de rendición de cuentas a través de las redes sociales o mediante portales interactivos, e inclusive aplicando sistemas de información georreferenciada y multimedia como Mapa-Inversión.

En todos los países miembros de la OCDE sus Administraciones se han convertido en organizaciones más abiertas y transparentes frente a las que los ciudadanos encuentran un acceso mucho más sencillo. Dicha situación no se ha alcanzado ni se puede alcanzar sin la combinación de un amplio abanico de medidas cuyos efectos convergen en el punto de esa Administración más abierta a los ciudadanos. En nuestro caso, son tres aspectos los que destacamos como paredes maestras de un modelo aperturista de Administración: empleo de nuevas tecnologías, mejora y simplificación de procedimientos, y, finalmente, participación y responsabilidad ciudadana.

El Artículo 26 de la Ley 1-12 establece entre los Indicadores y metas correspondientes al tercer Eje Estratégico, los Usuarios de internet por cada 100 habitantes, colocando que al año 2009 un 26.8%, al año 2015 un 39.5% al año 2020 un 50.0% al año 2025 un 60.0% y al 2030 un 70.0 % de la población residente en la República Dominicana.

## 17.1 Facilidad de accesos mediante el empleo de nuevas tecnologías

Que tal como se señala en el Libro “Dimensiones de la Administración Pública del Siglo XXI”, “En la Administración Pública del siglo XXI las herramientas tecnológicas no solo son significativos instrumentos de trabajo para la eficacia de la gestión, se constituyen además en un derecho ciudadano. La disposición de la información por parte de los ciudadanos en formatos inteligibles que les permitan desglosarla, aprehenderla y reutilizarla, es vital para su adecuado relacionamiento con el Estado y sus instituciones.

También se señala en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, aprobada por la IX Conferencia de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado celebrada en Pucón, Chile, en junio de 2007, y ratificada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno que tuvo lugar en Santiago de Chile en noviembre del mismo año. Se inspira y fundamenta en la revolución de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), y la convicción firme de que ésta debe ser puesta al servicio de la Administración Pública, como mecanismo de acercamiento de la gestión pública a los ciudadanos y la prestación de los servicios públicos y trámites administrativos de forma eficaz y eficiente, en un esfuerzo permanente por satisfacer sus necesidades y demandas. Además, se recomiendan las condiciones básicas que deben crearse para el éxito en el establecimiento y desarrollo del gobierno electrónico, tomando en cuenta las transformaciones que se requieren en la Administración Pública, la interoperabilidad digital, la infoalfabetización, la inclusión digital y la integración creciente de procesos y servicios”.

Por su parte la Ley No. 41-08 de Función Pública establece en su artículo 4.11 que el Gobierno Electrónico: Es la gestión que incorpora de manera intensiva la tecnología de la información y la comunicación a la administración pública; y el artículo 8 establece como atribuciones de la

Secretaría de Estado de Administración Pública, la de Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias de automatización de sistemas de información y procesos mediante el desarrollo e implantación de tecnologías de informática y telemática.

Existen varias etapas para la implementación del gobierno electrónico, según veremos en la gráfica que se mostrara a continuación, cuando se habla de facilitar el acceso a la Administración, entre las diversas medidas que contribuyen a la consecución de este objeto, la atención se fija en el empleo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación como destacadas herramientas para hacer disminuir o incluso hacer desaparecer los obstáculos de tiempo y espacio que durante mucho tiempo han podido entorpecer el acceso a la Administración. Este aplicación de tecnologías de la información y la comunicación a la Administración Pública ha conducido a acuñar el concepto de e-Government como idea que se integra necesariamente en el concepto de buen gobierno como una de las medidas que, en el ámbito de la OCDE, contribuye a situarse en niveles de moderna y buena administración.

NRO	ETAPA	CARACTERIZACIONES		
		Transformación interna al gobierno?	Transformación afecta la relación con otros?	Transformación es específica a un contexto (sector/territorio)?
1	Digitalización	NO	NO	NO
2	Transformación	SI	NO	NO
3	Compromiso	SI	SI	NO
4	Contextualización	SI	SI	SI
		GOBIERNO	GOBERNANZA	DESARROLLO
				

En este marco, la administración electrónica se ha configurado como una herramienta esencial que permite hacerlas más eficaces, eficientes y modernas. Permite aumentar la productividad, reducir las cargas administrativas, aumentar la transparencia, incrementar la participación ciudadana y ofrecer, en definitiva, más y mejores servicios.

Partiendo de la idea de e-Government o Administración electrónica, sí debemos, al menos, realizar al respecto dos consideraciones. En primer lugar, la implementación de sistemas y plataformas de Administración electrónica facilita el ejercicio del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas, así como a mejorar la relación entre las distintas Administraciones. Por lo tanto no puede convertirse en un obstáculo desfavorecedor de la posición del ciudadano.

En segundo lugar, el empleo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación debe respetar, como no podría ser de otra manera, los derechos e intereses de los ciudadanos. En tercer lugar, la Administración electrónica debe resultar de fácil manejo y acceso a los ciudadanos, capaz de generar confianza en el ya precitado marco de absoluta garantía a sus derechos.

## **17.2 Mejora y simplificación de procedimientos**

Es innegable que con la perspectiva actual que se vive a partir de los procesos de reforma y modernización de la Administración Pública, la simplificación y adaptación de los procedimientos administrativos en orden a alcanzar un mejor perfil de agilidad y celeridad, es una constante en cualquier proyecto de transformación administrativa o agenda política, y más aún luego de tiempos de pandemia, donde se evidencia que el quehacer gubernamental debe continuar, y no puede paralizarse como de hecho lo hicieron muchos países por el Covid-19.

Es más, esta preocupación por la simplificación administrativa se ha vinculado a la necesidad de facilitar el desarrollo social y económico, racionalizando o haciendo desaparecer obstáculos formales y optimizando los procesos y métodos de trabajo mediante el empleo de nuevas tecnologías, y es que la economía colapso de manera significativa con la pandemia, cuantos trámites gubernamentales se hubiesen podido

hacer si contáramos con reales procesos digitales y ventanillas únicas interoperables entre sí, en lo que los administrados pudiesen hacerla sin mayores inconvenientes, como de hecho tomo mayor relevancia e importancia la digitalización de la banca.

La mejora y simplificación de los procedimientos gubernamentales deben tener varios aspectos a considerar, tales como:

- Proporcionalidad de la exigencia procedimental con los objetivos de interés general que se persiguen de tal manera que no tengan carácter disuasorio ni puedan complicar o dilatar indebidamente la tramitación.
- Conocimiento, publicidad previa de los condicionantes procedimentales, resultando transparentes y accesibles a los ciudadanos.
- Claridad y certeza respecto a las fases del procedimiento y su tramitación, impulsando la armonización y racionalización de formularios y exigencias documentales.
- Objetividad y no discriminación en la tramitación del procedimiento administrativo. - Rendimiento del principio de confianza legítima respecto al proceder de los interesados en el procedimiento.
- Establecimiento de una organización favorable a la simplificación y agilidad de la tramitación administrativa.

En definitiva, son factores que pivotan en torno al ciudadano y que vuelven a redundar sobre la misma idea que planea a lo largo de este trabajo: la atención al ciudadano y a sus intereses. Como ha señalado

Prats (2008) un procedimiento administrativo centrado en la persona, en el ciudadano, en el administrado, es en consecuencia, un procedimiento eficaz y una garantía no solo de los derechos fundamentales y legales sino también la base de una buena Administración.

En lo tocante a esta organización facilitadora de la simplificación y la agilidad administrativa, la figura más paradigmática en el marco de la OCDE son las denominadas “ventanillas únicas” como las sedes o portales ante las que el ciudadano podrá realizar todos los trámites necesarios para obtener la prestación administrativa de su interés, salvando así por ejemplo los obstáculos que en ocasiones plantean la distribuciones competenciales propias del sistema de gobierno que se trate por las que varios Ministerios o administraciones locales han de intervenir en un mismo asunto.

En definitiva, se establece un interlocutor único ante el ciudadano que facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Todo lo expuesto quedaría incompleto si los factores expuestos estuvieran ayunos de una actitud del servidor público responsable de la tramitación del procedimiento tendente a remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación del mismo, situándonos ante parámetros sobre el desempeño de funciones por parte del servidor público que resulta medular y nos hace recordar la significativa importancia del elemento personal en la Administración.

Desde la perspectiva más actual que se vive a partir de los procesos de reforma y modernización de la Administración Pública, la simplificación y adaptación de los procesos administrativos en orden a alcanzar un mejor

perfil de agilidad y celeridad, es una constante en cualquier proyecto de transformación administrativa o agenda política.

En la Unión Europea la simplificación administrativa vino como consecuencia de la Directiva 2006/23/CE . Con la consagración del principio y combinación de medidas como una de las condiciones de esencial cumplimiento para alcanzar el objetivo de un mercado competitivo de servicios generador de una mayor crecimiento económico y de puestos de trabajo.

Y el planteamiento de la tramitación administrativa como un obstáculo al buen funcionamiento del mercado se hace en términos especialmente severos e, incluso, sorprendentes al referirse a la tramitación administrativa no sólo haciendo una valoración cuantitativa al indicar el exceso de trámites sino aludiendo directamente a la inseguridad jurídica y la falta de confianza que tales trámites generan entre los Estados miembros, o incluso, citando la arbitrariedad de autoridades en el uso de sus potestades.

Precisamente, dicha Directiva, apunta directamente a la simplificación administrativa como una de las condiciones de esencial cumplimiento para alcanzar el ya apuntado objetivo de un mercado competitivo de servicios generador de un mayor crecimiento económico y de puestos de trabajo.

Y el planteamiento de la tramitación administrativa como un obstáculo al buen funcionamiento del mercado se hace en términos especialmente severos e, incluso, sorprendentes al referirse a la tramitación administrativa no sólo haciendo una valoración cuantitativa al indicar el exceso de trámites sino aludiendo directamente a la inseguridad jurídica y la falta de confianza que tales trámites generan entre los Estados miembros, o incluso, citando la arbitrariedad de autoridades en el uso de sus

potestades. Lo cual, como decimos, sorprende al reflexionar sobre la manera tan deficiente en que se ha tenido que proceder para convertir unos trámites que se incardinan en un bloque normativo presidido, entre otros, por principios de celeridad, garantía y atención preferente al ciudadano en obstáculos jurídicos que no sólo impiden el establecimiento de un auténtico mercado interior, sino que reciben graves reproches que apuntan a la línea de flotación de cualquier ordenamiento o régimen jurídico: la capacidad de generar certeza y seguridad jurídica.

La simplificación administrativa resulta simétrica a los que pueden hacerse en cualquiera de los muchos procesos de modernización y cambio de las Administraciones Públicas en los que se aborda como principal frente de batalla la transparencia o la eliminación de retrasos y costes innecesarios, en definitiva ajustarse a parámetros de buena administración como fundamento de un comportamiento público de calidad.

Como bien señala, NEVADO “En puridad jurídica, el principal mandato que la Directiva 2006/123/CE realiza a los Estados miembros es la evaluación de sus procedimientos y trámites (artículo 5.1) para determinar su simplicidad, de tal manera que en el caso que se perciba que dichos trámites y procedimientos, una vez tamizados a través de las directrices de aquella, no resultan lo suficientemente simples, deberá procederse a su simplificación mediante la eliminación de los procedimientos y trámites que no sean necesarios o sustituirlos por alternativas que resulten menos gravosas para los prestadores”.

Y así las cosas, confiados nuevamente en la simplificación administrativa, surgen inevitablemente dos preocupaciones que el tiempo se encargará de disolver o confirmar: por un lado, si las Administraciones van a estar a la altura aceptando incluso las responsabilidades que, en su caso, puedan derivarse del incumplimiento de estos procesos. Por otro lado, qué sucederá, qué credibilidad o legitimidad tendrán las instituciones

públicas, si no se alcanzan los objetivos previstos de agilizar, facilitar, informar, asistir, en definitiva, de buena administración aplicada al sector servicios. También el llamado silencio administrativo, y la obligación de responder y motivar sus decisiones administrativas, a pena de nulidad conforme la Ley 107-13.

Debemos entender que estamos ante una nueva oportunidad, un nuevo punto de partida se actúe reformando los trámites y procedimientos vinculados al sector servicios, y ello ayude a modificar la cultura y régimen de la burocracia administrativa bajo el común denominador de la idea de buena administración.

### **17.3 La cooperación administrativa y las Ventanillas únicas**

Pese a que los planteamientos sobre la gestión o actuaciones integrales sobre una materia pudieran considerarse una novedad propia de tiempos actuales, el Derecho Administrativo más clásico siempre se ha presentado como un orden regulador cuyo buen fin pasaba, pasa, por un funcionamiento armónico de todas sus instituciones y técnicas de tal manera que la parcelación o desajustada aplicación de alguna de sus ramas provocaba un efecto contrario a la satisfacción preferente al interés general como objetivo propio y justificador del mismo.

Siempre primará el interés general y el fomento de un mercado interior de servicios altamente competitivo y de calidad. Interés común del que derivan otros objetivos de utilidad social como son la protección de los consumidores, el medio ambiente, la seguridad y la salud pública, y la necesidad de ajustarse al Derecho del trabajo mejorando las condiciones de vida y de trabajo.

Así también, es lo que busca la ley 1-12 el interés general, el desarrollo competitivo de la nación, con transparencia, objetivos claros, medibles,

y eficaces. Quedo demostrado que la digitalización es eficiente porque reduce costos de transporte, traslados, parqueos, energía eléctrica, se enfoca en “resultados” y con el ahorro de unos, se produce un factor multiplicador de ahorros en cuanto el costo de trasladarse se abarata porque el tiempo es menor, y por ende el gasto también.

## **18. Consideraciones en relación con el equilibrio entre agilidad y seguridad de las actuaciones administrativas de autorización: la eliminación de obstáculos jurídicos**

La supresión de obstáculos jurídicos como determinante de la simplificación administrativa es uno de los ejes fundamentales sobre los que debe girar la transformación digital, y subyacentemente una RD+Simple, así mismo como lo estableció la Unión Europea en su Directiva 2006/123/CE y a esta tarea dedica buena parte de sus contenidos tratando de hacer cristalizar los principios de flexibilidad y antiformalismo como determinantes de un tipo de actuaciones públicas y privadas ágiles, posibilitando un eficaz rendimiento de las fundamentales libertades de establecimiento y prestación de servicios.

Este planteamiento nos sitúa ante uno de los grandes debates que tradicionalmente ha acompañado a todo proceso de simplificación administrativa: el equilibrio entre flexibilidad y antiformalismo como elementos determinantes de cualquier simplificación administrativa facilitando las actuaciones e iniciativas de los ciudadanos y el resto operadores jurídicos (en este caso, prestadores de servicios), con las correspondientes garantías de atención preferente al interés general a través del control de las actividades y servicios que se prestan.

Los redactores de la Directiva no han sido ajenos al indicado debate y pese a su conocido y destacado interés por la simplificación, han establecido ciertas cautelas que tratan de garantizar la obligada proporcionalidad

entre las medidas de simplificación y la necesaria supervisión de las actividades a desarrollar en el marco de un régimen regulador adecuado.

### **18.1 Paradigmas de la simplificación**

Antes de simplificar, los procedimientos y trámites aplicables al acceso a una actividad de servicios y a su ejercicio, se deben articular una serie de instrumentos y técnicas de actuación, tomando en cuenta lo siguiente:

- No ser discriminatorios
- Estar justificados por una razón imperiosa de interés general.
- Ser proporcionados a dicho objetivo de interés general.
- Ser claros e inequívocos.
- Ser objetivos.
- Antelación.
- Ser transparentes y accesibles” .

Hechas estas consideraciones, todos los argumentos expuestos se sintetizan de manera muy adecuada en la imprescindible vigencia del principio de celeridad como positivo síntoma de un buen proceso de simplificación administrativa:

- Los procedimientos y trámites de autorización deberán ser claros, darse a conocer con antelación y ser adecuados para garantizar a los solicitantes que su solicitud reciba un trato objetivo e imparcial.
- Los procedimientos y trámites de autorización no deberán tener carácter disuasorio ni complicar o retrasar indebidamente la prestación del servicio. Se deberá poder acceder fácilmente a ellos y los gastos que

ocasionen a los solicitantes deberán ser razonables y proporcionales a los costes de los procedimientos de autorización y no exceder el coste de estos.

Obviamente, el control a posteriori verificaría todos los condicionantes que el prestador entendió cumplidos, reservándose la Administración la potestad de retirar la autorización adquirida. Pero incluso estas comprobaciones, inspecciones o investigaciones han de realizarse de acuerdo con los principios de proporcionalidad y no discriminación de tal manera que se evite convertir el control a posteriori en una vía para eludir las directrices. En cualquier caso, el escaso espacio a la autorización tal y como tradicionalmente la hemos conocido, insistimos, supone un cambio importante respecto a lo que hasta la fecha ha sido el normal proceder de las Administraciones Públicas respecto a la puesta en marcha de una actividad siempre asentadas sobre el principio de actuación ex ante como fundamento de un principio preventivo que trataba de minimizar o eliminar cualquier daño o menoscabo al interés general en su origen.

Las nuevas administraciones públicas hacen una clara apuesta por el principio de confianza legítima en una doble dirección, tanto desde la posición del ciudadano (prestador/destinatario) hacia la Administración, como de la propia Administración hacia aquél que, inicialmente, avala y asume una responsabilidad propia en el cumplimiento de las exigencias iniciales necesarias para la puesta en marcha y desarrollo de la actividad de servicio que se trate. Y es en este sentido en el que reside el principal cambio, la auténtica evolución, ya que, mientras en el caso de la confianza legítima del ciudadano en el proceder o comportamiento de la Administración sí había sido tratada y desarrollada como uno de los fundamentos o principios más espiritualistas de un Derecho como el Administrativo asentado sobre una base muy técnica, prefijada, la confianza de la Administración en el ciudadano hasta el punto de que éste pueda llegar a sustituir de hecho la primordial labor de control de las autoridades respecto a la puesta en marcha de una actividad.

En otro orden, en España, partiendo de la limitación de la autorización previa obligatoria a aquellos casos en que sea indispensable, se introduce el principio de autorización tácita de las autoridades competentes una vez vencido el plazo establecido. Esto es, el silencio administrativo supondrá una generalizada respuesta positiva; ventaja para el prestador pero mácula para cualquier Administración que no es sea capaz de responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos en tiempo y forma. Más aun en tiempos de pandemia, donde la fuerza laboral ha sido reducida.

### **18.1.1 Armonización de formularios**

Contribuyendo a facilitar la realización de trámites y sustanciación de procedimientos, proporcionando seguridad y certeza, cuando resulte procedente, se sugiere introducir formularios armonizados. Dichos formularios serán referidos a certificados, acreditaciones u otros documentos para el establecimiento de ciertos derechos. Evidentemente tampoco es una fórmula novedosa establecer formularios o impresos normalizados, pero sí lo es, como en otros ámbitos, el impulso y la tácita cooperación entre las diversas instituciones y que exista una base común de formularios para todos, incluyendo también a las Administraciones locales o los Ayuntamientos.

Junto a la expuesta modulación del principio de simplificación administrativa por “razones imperiosas de interés general”, la atención preferente al interés común, el respeto a los principios de necesidad, no discriminación y proporcionalidad.

### **18.1.2 Aceptación de documentos equivalentes y no duplicación de condiciones, la interoperabilidad**

Para proceder de manera convergente y coordinada, evitando duplicar trámites que pueden resultar complejos y costosos, se pudiese prever un sistema de reconocimiento de documentos equivalentes tales como

certificados o justificantes expedidos por otra institución que expresen circunstancias o datos requeridos para verificar las condiciones necesarias para la puesta en marcha o desarrollo de una actividad. La llamada información cruzada.

Esta medida de simplificación se concreta, a través de diversas variantes, en otras disposiciones como la proscripción de imponer de forma generalizada requisitos formales homogéneos, y la revisión de la necesidad de la presentación de documentos originales, copias o una traducción compulsadas, excepto en aquellos casos en que esté justificado objetivamente por una razón imperiosa de interés general. La idea es prevenir duplicidades.

## **19. Conclusión**

El Internet y las tecnologías de la información y comunicación (TIC), llegaron para quedarse. La forma eficiente de hacer negocios, contactar a las personas con sus seres queridos, publicitar productos, la educación a distancia, y la forma del gobierno interactuar con los ciudadanos no debe escapar de dicha realidad.

Vimos como con la instauración y ejecución de las ventanillas únicas, existe una “buena administración del Estado” y se está en cumplimiento de uno de los principios más importantes que es el de la “Eficiencia”. También con el desarrollo de los Objetivos de desarrollo sostenibles como: el núm. 16 Paz y justicia e instituciones sólidas, el núm. 8 Trabajo decente y crecimiento económico, y el núm. 9 Industria, innovación e infraestructura. Así como el análisis de los indicadores disponibles relativos al tema son el 17.6.2 con las Suscripciones de banda ancha a Internet fija por cada 100 habitantes, por velocidad, y el 17.8.1 Proporción de individuos que usan Internet.

La óptima eficientización del internet a través de una adecuada utilización y administración del espectro radioeléctrico el gobierno puede acercarse más a sus administrados y cumplir con los deberes que el pueblo les ha delegado y asignado. El interés general se centra justamente en permitir simultáneamente a los usuarios, canales de comunicación sin interferencias y con calidad a través de las tecnologías de la información y la comunicación para el desenvolvimiento de sus actividades gubernamentales.

Así la instalación de más ventanillas únicas transaccionales e interactivas que sean interoperables bajo el criterio de cooperación de la administración pública pueda conllevar grandes ahorros tanto para la administración como para sus administrados. La simplificación administrativa es un deber.

El internet se prevé ya como un Derecho fundamental, y se vislumbra que para el año 2020 las conexiones de la banda ancha móvil aumentarán en un 73% con unos 5.7 mil millones de teléfonos inteligentes, y un aumento de tráfico respecto del 2016 de un 47%. Se tiene previsto en muchos países la entrada del 5G en los próximos meses, y los grandes fabricantes se encuentran en una lucha titánica para ser los pioneros en esta tecnología, que sin lugar a duda su principal materia prima lo es un espectro radioeléctrico debidamente armonizado.

Según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, los tres pilares para el crecimiento son: el desarrollo económico, la integración social y la protección medioambiental, y todas ellas necesitan de las TICS y de la Banda Ancha como catalizadoras de su evolución. La Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, establece que es una obligación del estado impulsar el uso e integración de las TIC en la evaluación del impacto ambiental así como fomentar el desarrollo de políticas regulatorias apoyadas en el uso de las TIC.

Sin temor a equivocarnos, República Dominicana ha mostrado grandes pasos de avance en cuanto al desarrollo de las telecomunicaciones con la transformación digital, la armonización del Espectro Radioeléctrico y el Plan Nacional de Frecuencias, (PNAF), así como en la transformación de la televisión análoga a digital. Así como también el aumento de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, que deben contar con las plataformas inteligentes tales como ventanillas únicas transaccionales e interoperables que le permitan con tan solo un clic realizar sus trámites gubernamentales de forma eficiente.

Cada día se están desarrollando los servicios móviles para el desarrollo y la creciente necesidad de que las sociedades estén conectadas y digitalizadas; en el entendido de que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) están presentes en todos los sectores de la economía tales como, y con especial avances en sectores como la Agricultura con tecnología, aplicaciones para la mejora de la Salud, avances para la detección temprana y repuesta de desastres, educación digital, banca personalizada, el internet de las cosas (IOT) presente para los electrodomésticos, y los hogares inteligentes, el uso de los drones para evitar incendios forestales, los vehículos conectados, las ciudades inteligentes, las tecnologías que buscan proteger el medio ambiente, las aplicaciones over the top (OTT) de comunicaciones y de mensajería, conocidas como redes sociales, y todo aquello que necesite del Internet, así como también, las estaciones de radio y de Televisión. Por eso es importante que la administración pública no se quede atrás con los beneficios que trae la tecnología.

Entendemos que, de parte de la administración pública, todo comienza con una planificación sólida, transparente y a largo plazo que incluya una estrategia para ofrecer unos requisitos amparados en el principio de legalidad y simplificados, que proporcionen a los actores y posibles inversionistas un entorno regulatorio positivo para permitir al país evolucionar a un solo clic.

Las grandes potencias China y EE. UU. están en guerra comercial porque se espera que el 5G facturará alrededor de 11 mil millones de dólares para el 2022, y que aumentará vertiginosamente no sólo la velocidad de las redes, sino la cantidad de dispositivos conectados, tales como electrodomésticos, vehículos autónomos, drones, autobuses, sistemas de riego etc. Entonces, podemos concluir que quien domine el 5G dominará el futuro. Según los expertos<sup>92</sup>, la tecnología móvil 5G llegará lentamente a América Latina en los próximos tres años, pero luego crecerá hasta tocar al 41% de la población para el 2025. En República Dominicana con suerte, pudiera implementarse 5G para el 2021, esperando que los ciudadanos utilicen esta velocidad para concretar y solicitar servicios en el Estado Dominicano.

De todas formas, queremos hacer destacar, el rol del gobierno ante un posible Gobierno Digital como acelerador de los ODS en la Agenda 2030, con la ejecución de ventanillas únicas virtuales transaccionales e interoperables, que si viniesen a cumplir con muchos de los objetivos de la Ley 2030 de Impulsar el desarrollo del Gobierno Electrónico sobre la base de redes tecnológicas interoperables entre sí, propiciando la interacción y cooperación con la población y el sector productivo nacional. Integrando todos los sistemas de información de tal manera que el ciudadano y las empresas puedan conseguir servicios y realizar trámites desde un punto único de encuentro. Esta es la máxima expresión en la evolución de un proyecto de gobierno electrónico y para ello se requiere integración, y un cambio organizacional que genere una forma diferente de operar las dimensiones del e-Gob. Este debe ser la meta del gobierno dominicano.

## 20. Bibliografía

### Doctrina

1. CASSAGNE, JUAN CARLOS “Derecho Administrativo”. Tomo I y II. Palestra Editores. Lima 2010.
2. CHINCHILLA MARIN, Carmen. “Telecomunicaciones: Estudios sobre dominio público y propiedad privada”. Marcial Pons. 2000.
3. CHILLON MEDINA, José María. “Derecho de las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información”. Escuela Nacional de la Judicatura. República Dominicana. 2004.
4. CULLEL MARCH, Cristina. “La política del Espectro Radioeléctrico en la Unión Europea. Tesis Doctoral. Universidad Internacional de Catalunya. 2010.
5. DEL GUAYO CASTIELLA, Iñigo. “Regulación”. Marcial Pons. 2017. de los Andes. Revista de Derecho Comunicaciones y nuevas Tecnologías.
6. DE LA CUETARA. Juan Miguel. “Derecho Administrativo y Económico”. Editorial La Ley.
7. DOTEL MATOS. Héctor. “Manual de Derecho Administrativo”. Santillana. 2005.
8. DROMI. Roberto. “Derecho Administrativo” 12ava edición, argentina. Hispania Libros.
9. GARCIA DE ENTERRIA, Eduardo. FERNANDEZ. Tomas-Ramón. “Curso de Derecho Administrativo” Tomo I y II. Palestra- Temis. Lima 2006.
10. LAGUNA DE PAZ, José Carlos. “Telecomunicaciones: Regulación y Mercado”. Thomson Reuters. Aranzadi.2010.
11. LAGUNA DE PAZ, José Carlos. “Derecho Administrativo Económico”. Thomson Reuters. Aranzadi.2016.

12. MONTERO. J. J. “Telecomunicaciones. Servicios de Interés General” Revista de derecho de la Unión Europea.
13. PARADA. Ramón. “Derecho Administrativo I”. Marcial Pons. 2008.
14. RIVERO, Ricardo. “Derecho Administrativo Económico”. Séptima Edición. Marcial Pons. 2015.
15. RODRIGUEZ ARANA, Jaime. “La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa”. Revista de Derecho y Ciencias Sociales.
16. SUAREZ ADAMES, Dariel Alejandro. Tesis Doctoral. “Regulación y Competencia en el sector de las telecomunicaciones. La Experiencia de la República Dominicana”. Universidad de Valladolid.
17. TORRES LOPEZ, María Asunción. “Las comunicaciones móviles y su régimen jurídico”. Editorial Civitas. 1998.
18. Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS) “Constitución comentada” noviembre 2011. República Dominicana.
19. CAMACHO, Gladys. Los principios de Eficacia y Eficiencia Administrativa. Chile. Editorial Jurídica.
20. LAGUNA DE PAZ, José Carlos. “Problemas jurídicos derivados de la reordenación del espectro radioeléctrico. Revista Española de Derecho Administrativo.
21. MONTERO, Gregorio. “Dimensiones de la Administración Pública en el siglo XXI”. Ministerio de Administración Pública. Junio 2020.

### **Artículos digitales**

22. “Los contratos administrativos de concesión de servicios y de servicios a los ciudadanos”. Revista de Administración Pública, 204, 41-68. doi: <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.204.02>

23. Indicadores de Tecnología en RD se desaceleran por COVID-19. AMCHAM. <https://www.amcham.org.do/index.php/sala-de-prensa-noticias-amcham/noticiasamcham/1094-indicadores-de-tecnologia-en-rd-se-desaceleran-por-covid-19>.
24. “La naturaleza jurídica de la autorización y la Concesión a propósito de la utilización del dominio Público”. <https://core.ac.uk/download/pdf/61893586.pdf>
25. Artículo Gaceta Judicial. “Hacia una Ley de Ciberseguridad para la República Dominicana”. Autor: Cesar Moline. Director de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital del Indotel. Disponible en [https://transparencia.indotel.gob.do/media/144283/articulo\\_moline.pdf](https://transparencia.indotel.gob.do/media/144283/articulo_moline.pdf)
26. RIVERO, Ricardo. “La necesaria innovación en las instituciones administrativas. Instituto nacional de administración pública”. Madrid. 2012.
27. Primer Informe Voluntario (INV) de la República Dominicana sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 para el Desarrollo Junio de 2018.
28. Informe TRANSVERSALIZACIÓN, ACELERACIÓN Y ASESORÍA EN POLÍTICAS (MAPS) INFORME DE LA MISIÓN CONJUNTA INTERAGENCIAL, elaborado por el Grupo de las Naciones Unidas para el desarrollo de América Latina y el Caribe. <http://economia.gob.do/wp-content/uploads/drive/VIPLAN/ODS/INFORME%20MAPS%20-%20FINAL-%20INFORME%20COMPLETO.pdf>
29. Artículo “Construyendo gobiernos efectivos Logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe”. Jorge Kaufmann, Mario Sanginés y Mauricio García Moreno. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Sector de Instituciones para el Desarrollo División de Capacidad Institucional del Estado.
30. Artículo. “Estándares de la OCDE y cultura del buen gobierno: análisis y perspectivas”. Prof. Dr. Pedro T. Nevado-Batalla Moreno. Universidad de Salamanca.

31. Artículo. “Simplificación administrativa: el allanamiento de procedimientos y trámites para facilitar el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio”. Prof. Pedro T. Nevado-Batalla Moreno Profesor Titular de Derecho Administrativo.
32. Artículo “La eficacia en la actuación de la Administración Pública como garantía de los derechos de los ciudadanos”. Revista de Administración Pública SEAP. Modernización de la Gestión Pública. nº3. 11-23. Prats, E. (2008).
33. Observatorio de Políticas sociales y de Desarrollo, De la Vicepresidencia de la República Dominicana, en su Boletín Brecha Digital, situación actual y los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) como política de mitigación. <http://www.opsd.gob.do/media/22309/boletin-5-brecha-digital.pdf>
34. Artículo AYLWIN, Arturo. “Principios de la Ley Orgánica de la administración del Estado”. Profesor de Derecho Administrativo. Universidad Católica de Chile. Revista Chile de Derecho. Vol. 16.
35. Artículo “Ventanilla única de gobierno electrónico. Colección de documentos de trabajo sobre e-Gobierno. Luis Adrián Salazar Solís Ex viceministro de Ciencia y Tecnología de Costa Rica Diciembre 2006. Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (Red GEALC).

### **Leyes**

36. La Constitución Dominicana, de 13 de junio de 2015.
37. La Ley núm. 153-98, de 27 de mayo, General de las Telecomunicaciones (LGTEL).
38. La Ley núm. 340-06, de 18 de agosto, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.
39. La Ley General de Competencia de la República Dominicana número 42-08.

40. La Ley No. 267-08 sobre Terrorismo, y crea el Comité Nacional Antiterrorista y la Dirección Nacional Antiterrorista.
41. La Ley núm. 65-00 sobre Derechos de Autor.
42. Ley núm. 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 de la República Dominicana.
43. Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo. G. O. Núm. 10722 del 8 de agosto de 2013 de la República Dominicana.
44. Ley No. 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.
45. El Código Penal de la República Dominicana.
46. El Código del Menor de la República Dominicana.
47. Ley núm. 53-07 de Delitos de Alta Tecnología de la República Dominicana.
48. Ley núm. 172-13 de protección de datos personales de la República Dominicana.
49. Ley núm. 310-14 sobre protección de correos comerciales no solicitados de la República Dominicana.
50. Ley núm. 6132 sobre expresión y difusión del pensamiento de la República Dominicana.
51. Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de la Ley 449-06 y su reglamento de aplicación Núm. 543-12 de la República Dominicana.
52. Ley núm. 310-14 que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados (SPAM) de la República Dominicana.
53. Ley núm. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales de la República Dominicana.
54. La Ley núm. 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos de España. Publicado en: «BOE» núm. 150, de 23/06/2007. Entrada en vigor: 24/06/2007. Referencia: BOE-A-2007-12352. Permalink. ELI: <https://www.boe.es/eli/es/l/2007/06/22/11/con>.

55. La Ley núm. 200-04, sobre el Libre Acceso a la Información Pública, que establece la implementación de la sección “Transparencia” en los portales del Gobierno Dominicano.
56. Ley núm. 47-20 sobre Alianzas públicos privadas en la República Dominicana.

### **Decretos**

57. Decreto núm. 230-18 que crea la Estrategia Nacional de Ciberseguridad en la Republica Dominicana.
58. El Decreto 335-03, que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales en la República Dominicana.
59. El Decreto 130-05, que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública en la República Dominicana.
60. El Decreto 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.
61. El Decreto Núm. 543-12 que establece el Reglamento de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y deroga el Reglamento No. 49007 del 30 de agosto de 2007. G. O. No. 10694 del 15 de septiembre de 2012. de la República Dominicana.
62. El Decreto Núm. 350-17 que establece con carácter permanente el portal de la República Dominicana.
63. El Decreto 709-07 sobre las normas y estándares elaboradas por la OPTIC en la República Dominicana.
64. El Decreto núm. 539-20 del presidente Luis Abinader de fecha 7 de octubre del 2020, que declara de alto interés nacional el derecho esencial de acceso universal al Internet de Banda Ancha de última generación y el uso productivo de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) en la República Dominicana.

65. El Decreto 228-07, que establece el Centro de Contacto Gubernamental \*GOB (\*462), como canal de voz oficial y principal punto de contacto comunicacional para atención telefónica del ciudadano en el Gobierno Dominicano.
66. El Decreto 615-07, que Instruye a la OPTIC a coordinar el procedimiento para la elaboración de los inventarios respecto a los programas incorporados a las computadoras y su licenciamiento en la República Dominicana.
67. El Decreto 175-08, que instruye a los organismos de la administración pública a reservar su nombre de dominio bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.DO en la República Dominicana.
68. El Decreto 694-09, que establece el Sistema 311 de Denuncias, Quejas y Reclamaciones como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas y reclamaciones en la República Dominicana.
69. El Decreto 486-12, mediante el cual se crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), como órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información, en el ámbito administrativo gubernamental en la República Dominicana.
70. Decreto 134-14 el Reglamento de aplicación de la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo para su aplicación efectiva, le asignó a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) en la República Dominicana.
71. El Decreto 134-14. Promulgado a los 9 días del mes de abril del año 2014, sobre el Reglamento de Estrategia Nacional de Desarrollo en la República Dominicana.
72. Decreto Núm. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004 que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) en la República Dominicana.
73. Decreto Presidencial 634-10. Declara de interés nacional la creación de la Ventanilla Única de Inversión de la República Dominicana. Promulgado el 13 de noviembre de 2010 en la República Dominicana.
74. Decreto Presidencial 626-12. Que declara de interés nacional la creación de la Ventanilla Única de Inversión de la Republica Dominicana.

75. Decreto Presidencial 179-08. Instruye al Gabinete de Inversión para Proyectos Estratégicos a iniciar las gestiones interinstitucionales para la creación de un Comité para la Implementación de un Sistema De Atención Integral Unificado para la Inversión Turística en la República Dominicana.
76. El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica de España.

### **Resoluciones**

77. La Resolución del MAP 51-2013, que aprueba los modelos de estructura organizativa permitidos para las unidades de TIC de todos los organismos del sector público.
78. La Resolución 012-2015 del MAP. Promulgada a los 7 días del mes de abril del año 2015, sobre Instruir a las Instituciones del Gobierno a colocar en su Página Web el enlace del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.
79. Política Nacional de Gestión del Espectro Radioeléctrico de la República Dominicana. <https://transparencia.indotel.gob.do/media/213934/politica-nacional-espectro.pdf>
80. Resolución 004-19 que dispone el inicio del proceso de consulta pública para modificar el Plan Nacional de Atribución De Frecuencias (PNAF) del Consejo Directivo del INDOTEL.
81. Resolución No. 013-19 que dispone de manera previa el reordenamiento de la banda de Frecuencias 3.5 GHz, en el marco de los trabajos preparatorios para la modificación del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) del Consejo Directivo del INDOTEL .
82. Resolución No. 031-19 que ordena el inicio de la consulta pública de los procedimientos especiales aplicables ante la modificación al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) y de las opciones de migración de los licenciarios de las bandas afectadas del Consejo Directivo del INDOTEL.

83. Resolución no. 023-19 que establece el protocolo para llevar a cabo el proceso pendiente de adecuación de las autorizaciones para prestar servicios públicos de telecomunicaciones que fueron otorgadas con anterioridad a la entrada en vigor de la ley no. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998 del Consejo Directivo del INDOTEL .
84. Resolución No. 057-11 que establece los criterios generales que regirán la ejecución de los planes de migración a ser realizados en con motivo de la modificación del plan nacional de atribución de frecuencias (PNAF) del Consejo Directivo del INDOTEL.
85. Resolución número 128-04, modificada mediante la Resolución No. 172-04, y Resolución No. 205-06 del Consejo Directivo que aprueba el Reglamento general de uso del espectro radioeléctrico del Consejo Directivo del INDOTEL.
86. Resolución número 036-19 que dicta el Reglamento de Autorizaciones para servicios de Telecomunicaciones del Consejo Directivo del INDOTEL.
87. DIRECTIVA 2006/123/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior.
88. Resolución núm. 130-2020 de fecha 7 de agosto del 2020 elaborado por el Ministerio de Administración Pública que determina los lineamientos sobre teletrabajo para los entes y órganos de la administración pública.
89. MARCO NORMATIVO de TIC y gobierno electrónico en REPÚBLICA DOMINICANA Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica.
90. El Índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el Estado Dominicano, Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
91. La Resolución núm. 38-2020 del Consejo Directivo del Indotel que ordena el inicio de consulta pública para modificar la “Norma que regula los indicadores estadísticos del Sector de Telecomunicaciones de la Republica Dominicana.

92. La Resolución núm. 119-08 del Consejo Directivo del Indotel que aprueba el reglamento para el cumplimiento de límites de exposición de las personas a las emisiones electromagnéticas no-ionizantes generadas por uso del espectro radioeléctrico.
93. La Resolución núm. 046-20 del Consejo Directivo del Indotel “Que da por recibido y acoge, el informe presentado por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) resultado del proyecto 9dom19003 que contiene la política nacional de Gestión del Espectro Radioeléctrico de la República Dominicana.
94. La Resolución núm. 077-2020 del Consejo Directivo del Indotel que da por recibido el informe presentado por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) resultado del proyecto 9DOM19003 que contiene la propuesta del Plan Maestro de Uso del Espectro para la República Dominicana y pone en consulta el Plan Maestro para los próximos cinco (5) años.
95. La Resolución Núm. 034-2020 del Consejo Directivo del Indotel que dicta el “reglamento general de uso de Espectro Radioeléctrico”.
96. La Resolución núm. 075-19 del Consejo Directivo del Indotel que ordena el inicio del proceso de consulta pública para sustituir el reglamento general de uso del espectro radioeléctrico.
97. Resolución Núm. 035-2020 del Consejo Directivo del Indotel, que dicta la norma de aplicación de la Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, documentos y Firmas Digitales a los procedimientos tributarios.

## **Misión:**

*Desarrollar competencias y fomentar habilidades sociales en los servidores públicos del Estado Dominicano, a través de la implementación de programas efectivos de formación, profesionalización e investigación, que permitan contribuir a generar un Estado moderno e innovador al servicio de la ciudadanía.*

## **Visión:**

*Ser un referente por la calidad y pertinencia de nuestra oferta formativa para la profesionalización y el mejoramiento continuo del desempeño productivo de los servidores públicos dominicanos.*

## **Valores:**

*Ética e Integridad  
Calidad en el Servicio  
Colaboración y Responsabilidad  
Compromiso*



*Ave. México, esq. Leopoldo Navarro, Edificio de Oficinas Gubernamentales  
"Juan Pablo Duarte", piso 14. Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana.  
Teléfono: 809-689-8955 Correo Electrónico: [info@inap.gob.do](mailto:info@inap.gob.do) Website: [www.inap.gob.do](http://www.inap.gob.do)*



inap Rd



@inap\_rd



@inaprd



INAP RD